

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Aylin AKTAŞ ALAN

AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI İLE KİŞİLİK VE İŞ TATMİNİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE İNCELENMESİ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı
Doktora Tezi

Antalya, 2011

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Aylin AKTAŞ ALAN

AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI İLE KİŞİLİK VE İŞ TATMİNİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE İNCELENMESİ

Danışman

Yrd. Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı
Doktora Tezi

Antalya, 2011

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Aylin AKTAŞ ALAN'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Doktora Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Feride ERDEM
Üye (Danışmanı) : Yrd. Doç. Dr. Y. Duya EHTİTAN
Üye : Prof. Dr. Mahmut ÖZDEVECİOĞLU
Üye : Prof. Dr. Akın AKSİT
Üye : Yrd. Doç. Dr. Cem Okyay GÜZEL

Tez Konusu: AMAÇ KARSITI İŞ DAVRANIŞLARI İLE KİSİLİK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİSKİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE İNCELENMESİ

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : .../.../2011

Mezuniyet Tarihi : .../.../2011

Prof. Dr. Mehmet ŞEN
Müdür

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	vi
TABLOLAR LİSTESİ	vii
KISALTMALAR LİSTESİ	ix
ÖZET	x
SUMMARY	xi
ÖNSÖZ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMI

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI TANIMI VE KAPSAMI	3
1.2. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN FAKTÖRLER	6
1.2.1. Genetik (Gensel) ve Bedensel (Fizyolojik-Biyolojik) Yapı Faktörleri.....	6
1.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler	7
1.2.3. Aile Faktörü	7
1.2.4. Sosyal Sınıf Faktörü.....	8
1.2.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler.....	8
1.2.6. Diğer Faktörler.....	9
1.3. KİŞİLİK KURAMLARI	9
1.3.1. Psikanalizci Yaklaşım.....	9
1.3.1.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı.....	9
1.3.1.2. Carl Gustav Jung ve Alfred Adler'in Kişilik Kuramları.....	10
1.3.1.3. Erich Fromm'un Kişilik Kuramı.....	11
1.3.1.4. Karen Horney'nin Temel Kaygı Kuramı	12
1.3.1.5. Erik Erikson'un Psikososyal Bunalım Kuramı	13
1.3.1.6. Erich Berne'nin Kişilik Kuramı	13
1.3.1.7. Harry Stack Sullivan'ın Kişilik Kuramı.....	14
1.3.2. Davranışçı Yaklaşım.....	15
1.3.2.1. Hans Jürgen Eysenck'in Kişilik Kuramı.....	15
1.3.2.2. B.F. Skinner'in Kişilik Kuramı.....	16
1.3.2.3. Albert Bandura'nın Kişilik Kuramı	16

1.3.3.	İnsancıl Yaklaşım (Benlik Kuramları/Kendini Gerçekleştirme Kuramları)	17
1.3.3.1.	Abraham H. Maslow'un Kişilik Kuramı.....	17
1.3.3.2.	Carl Rogers'ın Benlik (Birey Merkezli) Kuramı	18
1.3.4.	Ayırıcı Özellik Yaklaşımı	19
1.3.4.1.	Gordon W. Allport'un Kişisel Özellik Kuramı.....	19
1.3.4.2.	Henry Murray	20
1.3.4.3.	Raymond B. Cattell'in Kişilik Kuramı	21
1.3.4.4.	Beş Faktör Kişilik Kuramı	21
1.3.4.4.1.	Dışadönüklük-İçedönüklük	23
1.3.4.4.2.	Yumuşak başlılık-Hırçınlık.....	24
1.3.4.4.3.	Özdenetim-Dağınıklık.....	24
1.3.4.4.4.	Duygusal tutarlılık-Duygusal tutarsızlık	24
1.3.4.4.5.	Gelişime açıklık-Gelişmemişlik.....	25
1.4.	KİŞİLİK TİPOLOJİLERİ	25
1.4.1.	Jung'un Kişilik Tipolojisi	26
1.4.2.	Ernst Kretschmer'in Kişilik Tipolojisi.....	29
1.4.3.	Eysenck'in Kişilik Tipolojisi	30
1.4.4.	Freidman ve Rosenman'ın A ve B Tipi Kişilik Tipleri	32
1.4.5.	Holland'ın Kişilik Tipolojisi	33
1.5.	KİŞİLİK ENVANTERLERİ	36
1.5.1.	Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri.....	36
1.5.2.	Hacettepe Kişilik Ölçeği	38
1.5.3.	Cattell 16PF Kişilik Ölçeği.....	38
1.5.4.	Hogan Kişilik Ölçeği	39
1.5.5.	Mesleki Kişilik Envanteri	40
1.5.6.	Myers-Briggs Kişilik Ölçeği	41
1.5.7.	Beş Faktör Kişilik Envanteri.....	41

İKİNCİ BÖLÜM AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI

2.1.	AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARINA GENEL BAKIŞ	43
2.1.1.	Amaç Karşiti İş Davranışlarının Tanımı ve Kapsamı.....	45
2.1.2.	Amaç Karşiti İş Davranışlarının Boyutları ve Sınıflandırılması	52

2.1.3. Amaç Karşıtı İş Davranışı Türleri	57
2.1.3.1 Geri Çekilme.....	57
2.1.3.2. Hırsızlık	59
2.1.3.3. Madde Kullanımı	60
2.1.3.4. Sapkınlık/Saldırganlık/Sabotaj	61
2.1.3.5. Saldırı (Taciz) ve Uygunsuz Eylemler (Nezaketsizlik)	62
2.2. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARINA KURAMSAL YAKLAŞIMLAR	62
2.2.1. Birincil Sosyalleşme Teorisi	62
2.2.2. Nedensel Mantık Yaklaşımı	63
2.2.3. Duygu Merkezli Model.....	66
2.2.4. Sosyal Öğrenme Teorisi	67
2.3. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARININ ÖNCÜLLERİ	68
2.3.1. Kişisel Faktörler	72
2.3.1.1. Demografik Faktörler	73
2.3.1.2. Kişilik Değişkenleri	73
2.3.1.2.1 “5 Büyük” Kişilik Boyutu ve Kişisel Eğilimler.....	73
2.3.1.2.2. Dürüstlük Testleri	76
2.3.1.2.3. ABD Ordusu A Projesi	78
2.3.1.3. Çalışan Algıları, Adaletsizlik ve Tutumlar	78
2.3.1.4. Tecrübeler	80
2.3.2. Durumsal Faktörler	80
2.3.2.1. Örgütsel Kültür	81
2.3.2.2. İşin Nitelikleri	81
2.3.2.3. Çalışma Grubu Özellikleri.....	82
2.4. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI - KİŞİLİK İLİŞKİSİ	83
2.5. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI- İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ	85
2.6. KİŞİLİK- İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ	86

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARININ ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME UYGULAMASI: KİŞİLİK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TESPİTİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ ve HİPOTEZLERİ	88
3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI ve SINIRLILIKLARI	91
3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	92
3.3.1. Araştırmanın Örnekleme	93
3.3.2. Veri Toplama Araçları	94
3.3.2.1. İş Tatmini Ölçeği	95
3.3.2.2. Kişilik Ölçeği	95
3.3.2.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeği	96
3.4. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ	98
3.4.1. Ölçüm Aracının Geliştirilmesi Çalışması	99
3.4.1.1. Soru Havuzunun Oluşturulması	99
3.4.1.2. Ölçeğin Yapılandırılması	100
3.4.1.3. Ölçeğin Değerlendirilmesi	100
3.4.2. Yapısal Eşitlik Modelleme	105
3.5. ÖLÇEKLERİN GÜVENİRLİK VE GEÇERLİLİK ANALİZLERİ	107
3.5.1. Güvenirlik Analizleri	108
3.5.1.1. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenirliliği.....	109
3.5.1.2. Kişilik Ölçeğinin Güvenirliliği	110
3.5.1.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Güvenirliliği	111
3.5.2. Geçerlilik Analizleri	116
3.5.2.1. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Yapı Geçerliliği	119
3.5.2.1.1. Açıklayıcı Faktör Analizi	119
3.5.2.1.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi	123
3.5.2.2. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Yakınsama Geçerliliği.....	128
3.5.2.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Diskriminant Geçerliliği	129

3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMU	130
3.6.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Betimsel Analiz Sonuçları ...	130
3.6.2. Kişilik, Amaç Karşıtı Davranışlar ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilere Ait Yapısal Denklem Modeli.....	131
3.6.3. Alt Boyutlar Arasındaki İlişkiler	137
3.6.4. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler.....	139
3.6.5. Amaç Karşıtı Davranışların Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi	140
3.6.5.1. Amaç Karşıtı Davranışların Cinsiyete ve Medeni Duruma Göre İncelenmesi.....	140
3.6.5.2. Amaç Karşıtı Davranışların Yaşa Göre İncelenmesi.....	141
3.6.5.3. Amaç Karşıtı Davranışların Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi.....	141
3.6.5.4. Amaç Karşıtı Davranışların Göreve Göre İncelenmesi	142
3.6.5.5. Amaç Karşıtı Davranışların Gelire Göre İncelenmesi.....	142
3.6.5.6. Amaç Karşıtı Davranışların Mevcut İşletmedeki Hizmet Süresine Göre İncelenmesi.....	143
3.6.5.7. Amaç Karşıtı Davranışların Sektördeki Hizmet Süresine Göre İncelenmesi.....	143
SONUÇ VE ÖNERİLER	145
KAYNAKÇA	151
EKLER	172
ÖZGEÇMİŞ	179

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi	18
Şekil 1.2. Eysenck'in İki Boyutlu Kişilik Sınıflaması	31
Şekil 2.1. Amaç Karşıtı İş Davranışlarının Sınıflandırılması.....	54
Şekil 2.2. Amaç Karşıtı Davranışların Nedensel Mantık Yaklaşımı Modeli.....	65
Şekil 2.3. Amaç Karşıtı İş Davranışları ve Duygu Modeli.....	66
Şekil 2.4. Örgüt-Amaçlı Saldırganlık Modeli.....	68
Şekil 2.5. Hizmeti Sabote Eden Öncüller.....	72
Şekil 3.1. Kişilik, Amaç Karşıtı İş Davranışları ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Modeli	89
Şekil 3.2. Kişilik ve Amaç Karşıtı Davranışları İlişkisinde İş Tatmininin Aracı Rol Modeli	107
Şekil 3.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçme Modeli	125
Şekil 3.4. Çalışanların Kişilik Özellikleri, İş Tatmin Düzeyleri ve Amaç Karşıtı Davranışlar İlişki Modeline İlişkin Standardize Edilmiş Değerlerin Diyagram Gösterimi	133
Şekil 3.5.Çalışanların Kişilik Özellikleri, İş Tatmin Düzeyleri ve Amaç Karşıtı Davranışlar İlişki Modeline İlişkin T Değerlerinin Diyagram Gösterimi.....	134

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Kişilik Değerlendirme Modeli	25
Tablo 1.2. Jung'un Kişilik Tipleri	28
Tablo 1.3. Holland'ın Kişilik Tipolojisi	34
Tablo 1.4. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği	39
Tablo 1.5. Mesleki Kişilik Envanteri (OPQ 4.2) Profilleri	41
Tablo 2.1. Amaç Karşıtı İş Davranışları İsimleri ve Tanımlamaları.....	46
Tablo 2.2. Nitel Araştırmada Açıklanan Tahminler ve Ölçütler	70
Tablo 2.3. Beş Faktör Kişilik Modeli ve Amaç Karşıtı Davranışlar	84
Tablo 2.4. Amaç Karşıtı Davranışlar ve İş Tatmini	86
Tablo 3.1. Beş Faktör Kişilik Envanterindeki Temel Faktörler	97
Tablo 3.2. Uyum İyiliği İndeksleri	102
Tablo 3.3. En Sık Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri ve Kriterleri	104
Tablo 3.4. İş Tatmin Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler	109
Tablo 3.5. Kişilik Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler	110
Tablo 3.6. Kişilik Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Test Sonuçları.....	111
Tablo 3.7. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçüm Modeline İlişkin Güvenirlik Test Sonuçları.....	112
Tablo 3.8. İfadeler Arası Korelasyonlar	113
Tablo 3.9. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri	115
Tablo 3.10. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	121
Tablo 3.11. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçüm Modeline İlişkin Uyum İndeksleri	126
Tablo 3.12. Madde Faktör Yükleri, t Değerleri, Hata Varyansları ve Açıklanan Varyans Değerleri.....	127
Tablo 3.13. Yapı Güvenirliliği ve AVE Değerleri	128
Tablo 3.14. Faktörler Arası Korelasyon Değerleri.....	129
Tablo 3.15. Faktörler Arası Korelasyon ve AOV Değerleri	129
Tablo 3.16. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	130
Tablo 3.17. Araştırma Modeli Uyum İndexleri	135
Tablo 3.18. Alt Boyutlar Arasındaki Korelasyonlar	138
Tablo 3.19. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler	140

Tablo 3.20. Amaç Karşıtı İş Davranışının Cinsiyete ve Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları	140
Tablo 3.21. Amaç Karşıtı İş Davranışının Yaşa Göre Anova Sonuçları	141
Tablo 3.22. Amaç Karşıtı İş Davranışının Eğitim Durumuna Göre Anova Sonuçları ..	142
Tablo 3.23. Amaç Karşıtı İş Davranışının Göreve Göre Anova Sonuçları	142
Tablo 3.24. Amaç Karşıtı İş Davranışının Gelire Göre Anova Sonuçları	143
Tablo 3.25. Amaç Karşıtı İş Davranışının Çalışma Süresine Göre Anova Sonuçları	143
Tablo 3.26. Amaç Karşıtı İş Davranışının Sektördeki Hizmet Süresine Göre Anova Sonuçları.....	144

KISALTMALAR LİSTESİ

AKD: Amaç Karşıtı Davranışlar

MBTI: Myers-Bridges Tip Göstergesi

SHL: Saville & Holdsworth Ltd.

OPQ: Occupational Personality Questionnaire

MMPI: Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri

NEO PI-R: Revised NEO Personality Inventory

NEO-FFI: NEO-Five Factor Inventory

CWB: Counterproductive Work Behavior

MCK: Madde Cevap Kuramı

5FKE: Beş Faktör Kişilik Envanteri

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, amaç karşıtı iş davranışları ile kişilik ve iş tatmini arasındaki ilişkinin modellenmesidir. Bununla birlikte amaç karşıtı davranışları ölçebilecek geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirilmesi ve araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri itibarıyla amaç karşıtı iş davranışları sergilemeleri bakımından farklılıkların incelenmesi de alt amaçlar olarak belirlenmiştir. Söz konusu amaçlarla, beş yıldızlı zincir otel işletmelerinde çalışan personel üzerinde iki farklı araştırma yürütülmüştür. 255 otel çalışanın katıldığı birinci çalışma grubu verileri ile amaç karşıtı iş davranışları ölçeği geliştirilmiştir. Bu aşamada açıklayıcı faktör analizi ile elde edilen yedi boyuta (iş arkadaşlarına saldırı, hırsızlık, geri çekilme, üretime karşı sapkınlık, madde kullanımı, uygunsuz eylemler, kaynakların kötüye kullanımı) doğrulayıcı faktör analizi de uygulanarak ölçek yapısı doğrulanmıştır. 719 otel çalışanın katıldığı ikinci çalışma grubu ile de amaç karşıtı iş davranışları ile kişilik ve iş tatmini arasındaki ilişkiler modellenmiş ve hipotezler kurulmuştur. Kişiliğin ölçümünde beş faktör kişilik modeli (dışadönüklük, yumuşak başlılık, özdenetim, duygusal tutarsızlık ve gelişime açıklık) temel alınmıştır. İş tatmini ise tek boyutta ölçülmüştür. Ardından yapısal eşitlik modellemesi kapsamında hipotezler test edilmiş ve model doğrulanmıştır.

Sonuçlar, kişilik ve iş tatmini kavramlarının amaç karşıtı iş davranışları ile negatif ilişki içinde bulunduğunu doğrulamakta ancak elde edilen regresyon değerlerinin düşüklüğü, amaç karşıtı davranışlar üzerinde etkili olan diğer bazı bireysel ve örgütsel faktörlerin varlığını düşündürmektedir. Yapılan analizler (ortalamalarına ilişkin) doğrultusunda otel çalışanlarının cinsiyetleri, yaşları ve eğitim durumlarının amaç karşıtı davranışlar açısından anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinde amaç karşıtı iş davranışları ile bireylerin kişilik özellikleri ve iş tatmini algıları arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi ve bu yönde önerilerin geliştirilmesi otel çalışanları ve yöneticileri için faydalı olacaktır. Ayrıca otel işletmelerinde karşılaşılan amaç karşıtı iş davranışlarının tespitine yönelik geliştirilen ölçek, özgünlüğü nedeniyle ulusal yazına yapılan önemli bir katkıdır.

SUMMARY

EXAMINE THE RELATIONSHIP BETWEEN COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS, PERSONALITY AND JOB SATISFACTION WITH STRUCTURAL EQUATION MODELLING

The principal aim of this thesis is to modelling the relationship between counterproductive work behaviors, personality and job satisfaction. Nevertheless developing a reliable valide scale which can measure counterproductive behaviors and examining difference within counterproductive work behaviors in terms of participants' demographic characteristics are specified as sub-aims. Points of these aims, in this study, two different researches were driven on employees working in five star chain hotels. The counterproductive work behaviors scale was developed by using first study group datas that 255 employees participated. At this stage, seven factor scale structure obtaining with explatory factor analysis (aggression to a colleague, theft, absenteeism, production deviance, drug and alcohol use, unsafe behaviors, misuse of resources) were confirmed by using explanatory factor analysis. The relationship between counterproductive work behaviors, personality and job satisfaction were modelled by using second study group datas including 719 hotel employees, and hypotheses were proposed. Five factor personality model (extroversion, agreeableness, conscientiousness, emotional stability, openness to experience) were taken as a base as to measure personality. Then, job satisfaction was measured by one dimension. Afterwards the hypotheses were tested using structural equation modelling and model was confirmed.

The results reveal the negative correlation between personality and job satisfaction concepts with counterproductive work behaviors, but not that high regression values, reminding the effects of some individual and organizational factors on counterproductive work behaviors. Related to the results of analysis, there were meaningful differences between hotel employees's gender, age, education level and counterproductive work behaviors based on their average rates.

Determining the relationship between hotel employees' counterproductive work behaviors, personality types and perceptions of job satisfaction and tenhancing suggestions in this direction will be useful for hotel managers and employees. Besides, the developed scale for determining counterproductive work behaviors encountering in hotel enterprises, is an important contribution in Turkish litrature in terms of its orginality.

ÖNSÖZ

Bir doktora öğrencisi olarak doktora tez sürecimde birçok gel-gitler yaşadım. Bu yolda ilerlememi sağlayan kişilere teşekkürlerimi ve minnettarlığımı sunmak istiyorum.

Tez konusunun sınırlarını belirlememde ve ölçek geliştirme sürecinde görüş ve bilgilerini paylaştan ve her zaman yol gösteren Sayın hocam Prof.Dr. Mahmut ÖZDEVECİOĞLU'na kendisini tanımanın akademik yaşamım adına önemli kazanımlarımdan olduğunu belirterek minnettarlığımı ve teşekkürlerimi sunmak isterim.

Uzun yılların hassas bir emeği olan tez çalışmamın her aşamasında izleyen ve görüşleriyle yönlendiren tez izleme komitesindeki hocalarım Prof.Dr. A. Akın AKSU ve Yrd.Doç.Dr. Cem GÜZELLER'e teşekkürü bir borç bilirim. Cem hocama yöntemsel konulardaki yol gösterici yaklaşımları, değerli yorumları, yaptığı inanılmaz katkıları ve uzun telefon konuşmalarında harcadığı zaman için ayrıca teşekkür etmek istiyorum.

Tez konusunun şekillenmesinde ve ifade geliştirme sürecinde birikimlerini paylaştan, özellikle de geliştirmiş olduğu ölçeği kullanma izni veren ve bu konuda her türlü desteğini esirgemeyen hocam Yrd. Doç. Dr. Arkun TATAR'a teşekkürlerimi iletmek istiyorum.

Doktora ders aşamamdaengin akademik bilgi ve tecrübesinden yararlandığım değerli hocam sayın Prof.Dr. Ferda ERDEM'e beni kırmayarak, zamanını ayırıp fikirlerini paylaştığı ve doktora tez savunmamda bulunduğuy için sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Akademik yaşamımın başından beri yanımda olan, gelişimimi sabırla ve bilgelikle destekleyen, hayatımın her aşamasında birlikte olmayı arzu ettiğim Sayın hocam Yrd. Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR'a ne kadar teşekkür etsem azdır. Tezin hazırlanma süresinde yaşadığım heyecan ve sıkıntıları paylaşmak için yanına gittiğimde geri dönmek zorunda kaldığım bir an bile olmamıştır. Tez bitmeyecek dediğim zamanlarda beni cesaretlendiren, her aşamada elinden geleni yapan, bilgisini, desteğini, tecrübesini ve dostluğunu esirgemeyen, akademik hayatı bana sevdiren hocama sanırım en büyük hediyem, onun bana öğretmiş olduğu usta-çırak ilişkisinin gereklerini akademik hayatım boyunca yerine getirmek olacaktır.

Bu tez bitmeyecek, veriler nasıl toplanacak dediğim anda hızır gibi yetişen, akademik tecrübesini ve sektör çevresini esirgemeyen sevgili babam Prof.Dr. Ahmet AKTAŞ'a, her türlü imkânı, sabrı ve desteği sağlayan sevgili eşime, her durumda yanımda olduğunu bildiğim anneme ve son olarak verilerin toplanmasında destek veren sektör temsilcilerine kocaman teşekkürlerimi iletmek istiyorum.

GİRİŞ

Yirminci yüzyılın sonlarından günümüze dek, kişilik değişkenleri ve bunların özellikle de iş ortamındaki kullanımlarına ilişkin konuları ele alan çok sayıda çalışma ve yayın yapılmıştır. Yapılan araştırmaların bulguları doğrultusunda kişiliğin artık endüstri, çalışma ve örgüt psikolojisi içindeki önemine ilaveten örgütlerin en önemli sermayesi olarak kabul edilen “insan kaynağı” nı etkili ve verimli şekilde kullanmayı kolaylaştıran bir faktör olduğu kabul edilmektedir. Bu doğrultuda birçok örgütte insan davranışlarının kontrolü ve yönetimi temel sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütler özellikle pozisyonlarının sorumluluğunu bilen, işine ve işletmeye gönülden bağlı, örgüt çıkarlarını içselleştirebilen, örgütsel vatandaşlık davranışı gösterebilen diğer taraftan olumsuz iş davranışı sergilemeyen çalışanlara sahip olmayı arzu etmektedirler. Olumsuz davranışlar literatüründe yer alan hırsızlık, işe gelmeme, alkol ve uyuşturucu kullanımı, iş arkadaşlarına saldırı, disiplin problemleri, sabotaj ve bunun gibi davranışlar örgütlerde amaç karşıtı davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Amaç karşıtı iş davranışları örgütler için maliyet, verimlilik, itibar, müşteri ve zaman kabına neden olan önemli bir sorun alanı olarak değerlendirilmektedir. İşte bu noktada örgüt yöneticileri artık düşük performans gösteren çalışanların yanı sıra, çalışanların olumsuz davranışları ile de başa çıkmak zorunda kalmaktadır. Örgüte, örgüt üyelerine, müşterilere veya paydaşlara zarar vermeye yönelik kasıtlı davranışlar olan amaç karşıtı iş davranışları, yabancı yazında sıklıkla ele alınmakla birlikte Türk yazını için oldukça yeni bir konudur. Her iki yazında da kavramın kapsamına ve ölçümüne yönelik tartışmalar halen devam etmektedir.

Araştırmanın konusunun belirlenmesinde işletme çıkarlarına ters düşüyor olmalarından ötürü çalışma ortamında tercih edilmeyen davranışların, örgütün kendisi, çalışanları, paydaşları ve müşterileri açısından önemli tehdit unsuru oluşturduğunun, kişilik özelliklerinin ve bireyin işi ile ilgili genel düşüncesini belirleyen iş tatmininin çalışanların tutum ve davranışları üzerinde belirleyici olduğunun ve bu yapıların örgütsel davranış ve örgüt psikolojisi literatüründe sıklıkla ele alınmaya başlandığının tespit edilmesi etkili olmuştur.

Yapılan tez çalışmasının temel amacı, bütün bu yaklaşımlar göz önünde bulundurularak, konaklama işletmelerinde çalışan personelin amaç karşıtı iş davranışları sergileme eğilimleri ile kişilik özellikleri ve iş tatmin algıları arasındaki ilişkilerin modellenmesidir. Ayrıca elde edilen bu bilgiler vasıtasıyla amaç karşıtı iş davranışlarının boyutlarının belirlenerek bu yapıyı ölçebilecek geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmenin yanı sıra katılımcıların demografik

özellikleri ile amaç karşıtı iş davranışları sergilemeleri bakımından farklılıkların incelenmesi de çalışmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır.

Bu amaçla birinci bölümünde kişilik kavramı, kişiliği oluşturan faktörler, kişilik kuramları ve tipolojileri, kişilik ölçümünde kullanılan envanterler kavramsal bir çerçeve ile tanımlanmıştır.

İkinci bölümde amaç karşıtı iş davranışları kavramı literatür taraması sonucu derlenen bilgiler doğrultusunda netleştirilmeye çalışılmış ve amaç karşıtı iş davranışları türleri belirlenmiştir. Ardından amaç karşıtı iş davranışları farklı kuramsal yaklaşımlar çerçevesinde irdelenmiş ve kavramın öncüllerine yer verilmiştir. Son olarak birinci bölümde irdelenen kişilik kavramı ile amaç karşıtı iş davranışları ilişkisi, kişilik ile iş tatmini ilişkisi ve amaç karşıtı iş davranışları ile iş tatmini arasındaki ilişkileri inceleyen önceki çalışmaların bulgularına yer verilmiştir.

Üçüncü ve son bölümdeyse, araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, kısıtları, araştırmada izlenen metodoloji, araştırmanın hipotezleri ve veri toplama araçlarına ilişkin ön bilgiler verildikten sonra ilk iki bölümde geliştirilen kavramsal çerçeveden hareketle amaç karşıtı iş davranışlarının ölçümünde kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirilmiştir. Çalışmaya yön veren hipotezlerin ve çalışma metodolojisinin belirlenmesinde etkili olan, ortaya konulmak istenen temel sorun, konaklama işletmelerinde çalışan personelin amaç karşıtı iş davranışları sergileme eğiliminde kişilik özellikleri ve iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişkinin var olup olmadığı, var ise hangi etki düzeyinde olduğunun tespitidir. Tez çalışmasının ana uyulaması Antalya/Kundu bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı zincir otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler ile otel işletmelerinde çalışan personelin amaç karşıtı iş davranışları sergileme eğilimleri, kişilik özellikleri ve iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiler modellenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMI

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI TANIMI ve KAPSAMI

İnsanların gösterdikleri bireysel farklılıkların anlaşılması ve açıklanmaya çalışılması binlerce yıldan bu yana insanların ilgisini çeken bir konu olmuştur. Bu konudaki profesyonel çabalara ilişkin kaynaklarda en az 2000 yıl geriye gitmek olasıdır. Eski Yunan ve Çin kaynaklarında bu tür çabalar gözlenmektedir. Antik Yunan filozofu Empodekles bugünkü anlamda bir kişilik psikologu olarak kabul edilmese de, kişilik konusunda temel yapı taşları oluşturabilecek bir kuramsal çerçeve oluşturmaya çalışmıştır. Empodokles hava, su, ateş ve toprak olarak isimlendirdiği temel yapısal elementlerin, sevgi ve bunun karşıtı olan nefretin etkisi ile değişik oranlarda tutulabildiğini ileri sürmüştür. Bugün hala psikologlar kişiliğin yapısını açıklayabilecek temel birimler üzerinde araştırmalar yapmaktadırlar (Somer ve diğerleri, 2004:1).

Kişilik kavramı, insanın sosyal yaşantısının bir parçası olarak yüzyıllar boyunca ilgi görmesine rağmen bilimsel gelişimine 1930’lu yıllarda kişilik psikolojisinin diğer sosyal bilim alanlarından ayrı bir bilimsel disiplin olarak ortaya çıkmasıyla başlamıştır (Yelboğa, 2006:198).

Kişilik denildiği zaman hemen hemen herkes ne demek istenildiğini anlar ama, formel bir tanımını yapmaya çalışınca iş zorlaşmaktadır. Psikologların üzerinde aynı fikirde olduğu bir tek kişilik tanımı yoktur (Cüceloğlu, 2003:404). Allport (1937) elliden fazla kişilik tanımı toplayıp, bu kelimenin Latince’deki kişi “Persona”, kavramından geldiğini ve Roma tiyatrosu ile bağlantılı olduğunu ileri sürmektedir (Uluçınar Türkel, 1992:27). Klasik Roma tiyatrosunda oyuncular, temsil ettikleri özelliklere uygun maskeler takarak, kendi rollerini “persona” adı verilen bu maskeler yardımıyla canlandırmaktaydılar. Sahne ile seyirciler arasındaki uzaklığın fazla olması nedeniyle oyuncunun yansıttığı role uygun yüz mimikleri görülemeyeceği için bu yolu seçmişlerdir. Bu sayede yani “persona” kavramıyla kişiler arasındaki farklılıklar anlatılmak istenmiştir (Groesbeck, 1985:433, Luthans, 1995:114).

Kişilik, Temel Toplumbilim Terimleri Sözlüğü’nde, “Bireyin toplumsal yaşamı içinde edindiği alışkanlıkların ve davranışların tümü” olarak tanımlanmaktadır (Ozankaya, 1984:77). Bu anlamda kişilik, bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan toplum içerisinde yaşamının kazandırdığı özelliklerin toplamıdır. Doğuştan getirilen özellikler biyolojik temellidir ve değiştirilmesi güçtür. Ancak çevreden kazanılan özellikler, içinde yaşanılan

toplumun, grubun, işletmenin veya işin niteliğine göre farklılıklar arz edecektir (Özdevecioğlu, 2002:115). Ruhbilimcilere göre ise kişilik, “Bireyin kendine özgü ve ayırıcı davranışlarının bütünü” olarak tanımlanır (Şimşek ve diğerleri, 2003:73). Kişilik tanımlamada en çok kullanılan tanımlardan biri de yetmiş yıl önce Gordon Allport tarafından yapılmıştır. Allport’a göre kişilik, bireyin karakteristik davranış ve düşüncesini belirleyen psiko-fizik sistemlerin dinamik bir organizasyonudur (Robbins ve Judge, 2009:139).

Genel bir tanıma göre kişilik; bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir (Cüceloğlu, 2003:404; Bovee ve diğerleri, 1995:122). Bir başka tanıma göre kişilik, zamanın insanlara birer biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklediği ve belirli bir zaman içerisinde de sürekliliğini koruyan psikolojik davranışlarındaki (düşünceler, duygular ve eylemlerdeki) farklılıkların ve ortaklıkların hepsini belirleyen eğilim ve karakterlerin tamamına verilen bir addır. Bu tanım, her şeyden önce kişilik teorisine, genel bir davranış teorisi olarak yaklaşmaktadır. İkinci olarak, insan özelliklerinin bir kısmının birbirine benzemesi ve hatta ortak olmasına karşılık diğer bir kısmının farklılığına işaret etmektedir. Tanımın üçüncü özelliği ise kişilik özelliklerinin, kısa bir sürede değişmeyip zaman içinde ancak bir değişiklik göstereceği hususudur (Eroğlu, 2004:158).

Kişilik, bir kişinin bütün özelliklerini yansıtan bir kavramdır. Ancak, bazı özellikler vardır ki, kimi insanlarda bunlar birbirlerine benzerler, kimi özellikler de yalnızca ilgili ferde aittirler. Psikolojik olarak kişilik söz konusu olduğu zaman, belirli bir ferdin bütün özellikleri anlatılmak istenir. Davranış bilimleri açısından ise kişilik, bireyin zihinsel, bedensel ve ruhsal farklılıklarının hepsinin kendi davranış biçimlerine ve yaşama tarzına yansımalarıdır (Wortman, 1988:345). İnsanlar arası bir takım benzerlikler olsa bile, kişilik kavramı, insanlar arası farklılıklar üzerine kurulmuş bir olgudur. Buna göre, kişilik farklılığından söz etmek, temelde insanların taşıdığı özelliklerin farklılığından söz etmektir. Bu durumda, yeryüzünde hiçbir insan zihinsel, bedensel ve ruhsal bakımdan birbirinin aynı değildir. Ne kadar insan yaşamışsa, o kadar ayrı kişilik var demektir (Eroğlu, 2000:139).

Kişilik kavramı, kendini oluşturan yapı taşları ekseninde ele alındığında, bireyin doğuştan sahip oldukları donanımlar ile sonradan edindikleri donanımlarla karşılaşmaktadır (Schermerhorn ve diğerleri, 2000:66). Yani kişiliğin yapı taşlarını genel olarak genetik (içsel) ve çevre (dışsal) faktörlerinden oluşmaktadır (Luthans, 2005:200). Birincisi, bireyin psiko-sosyal varlığının biyolojik içeriğine, ikincisi ise sosyal boyutuna vurgu yapmaktadır. Bireyin kendine özgü tutum ve davranışları tamamen bu donanımların bir bütün olarak ürettiği süreçlerdir. Diğer bir ifade ile kişilik, biyolojik ve sosyolojik nitelikleriyle, psikolojik bilinç ve bilinç dışı mekanizmaların aracılığıyla sürekli yeniden kurulum içerisinde olan dinamik bir

yapıdır (Akyıldız, 2006:3). Bu konuda kişiliğin oluşumunda kalıtsal faktörlerin mi yoksa çevresel faktörlerin mi daha etkin olduğu uzun yıllardır tartışma konusu olmuştur. Genel anlamda kişilik özelliklerinin kazanılmasına, davranış motiflerinin ortaya çıkmasında hem kalıtsal hem de çevresel faktörlerin önemli rolleri bulunmaktadır. İçsel faktörler, kişilik özelliklerinin ne kadar gelişebileceği hakkında bir tanımla getirirken, dışsal faktörler tanımlama içerisindeki gelişimi ve süreci belirlemektedir.

Bireyin, doğuştan getirdiği biyolojik yapıyı içeren donanımlar (duygusal yön) mizaç özelliklerini, sonradan toplum içerisinde kazanılan donanımlar (ahlaki yön) ise karakter özelliklerini oluşturmaktadır (Cloninger, 1987:589; Cloninger ve diğerleri, 1993:980; Güleç, 2009:204). Kişilik ile kimi zaman eş anlamda fakat yanlış kullanılmakta olan mizaç/huy (temperament), karakter (character) kavramları farklı anlamlar taşımaktadır. Karakter; kişiye özgü davranışların bütünü olup, insanın bedensel, duygusal ve zihinsel etkinliğine çevrenin verdiği değerdir (Eren, 2000:68). Yani, karakter çevrenin ve yetiştirilmenin etkisi altında gelişmiş, öğrenilmiş tutumlardır, dolayısıyla zamanla değiştirilebilecek özellikleri içerir. Karakterin bir doğumla getirilen kalıtsal, bir de sonradan kazanılmış, öğrenilen yanı olduğu düşünülmektedir. Kalıtsal olduğu düşünülen davranış özellikleri genellikle huy (temperament) adıyla anılmaktadır. Huy, kalıtımla geçen ve yaşam boyunca çok az oranda değişen yapısal özelliklerdir. Kişilik ise; genetik olarak gelen huyla, sonradan elde edilmiş karakterin birleşiminden oluşur (Sayın ve Aslan, 2005:277).

Kişilikle eş anlamda kullanılan diğer kavram ise benliktir. Benlik, kendi kişiliğimize ilişkin kanılarımız ve kendi kendimizi görüş biçimimizdir. Bu karmaşık kavram çözümlendiğinde iç varlığımızın bütününe oluşturan benlik, “Ben neyim?, Ben kimim?, Ben ne yapabilirim?, Benim için hayatta ne değerlidir?, Hayattan ne istiyorum? Benim amacım nedir?” gibi soruların cevaplarını içermektedir (Başal ve diğerleri, 2010:93). Amacım sorusuna cevap arayan kişi, benliğinde kendini nasıl görmek istediğini, kendisine ne değer biçtiğini ortaya koyar. Ne yapabilirim sorusuna verdiği yanıtla kişi kendi yeteneklerini tanır. Benlik kavramının anlaşılması ve yapısını oluşturan öğelerin çözümlenmesi için, kişinin kendi kendisine sorduğu soruları içtenlikle cevaplaması gerekir (Köknel, 1997:64-65). O halde benlik, bireyin özellikleri, yetenekleri, değer yargıları, istek ve ideallerine ilişkin kanaatlerinden meydana gelir.

Belirli bir grup içinde yer alan bireylerin kişisel özelliklerinden söz edildiğinde bazılarının sevimli, bazılarının ise sosyal, bazılarının bireyci, bazılarının başarılı, bazılarının cimri olduğu söylenir ve bu yönleri ile kişilerin genel değerlendirmesi yapılır. Bir kişiden söz edilirken bireyin dürüstlüğünden, çekingenliğinden, kavgacılığından, tutuculuğu veya benzeri özelliklerinden bahsedilir. Bireyin bu özelliklerinden bahsedildiğinde de özel bir durumundan

söz edilmeyip, belirli bir zaman dilimi içinde devamlılık arz eden davranışlarından söz edilmiş olunur. Bu özelliklerin her biri de kişilik özelliklerinin bir sonucu veya bir bölümü olarak düşünülür. Böylece kişilik dendiğinde “belirli bir durumda veya belirli olaylar karşısında kişinin takındığı tavrın davranışsal yönü ve devamlılık gösteren özellikleri” akla gelir. Bireyin takındığı tavrı dendiğinde ise kişinin belirli bir grup içinde diğerlerini nasıl etkilediği, kendisini nasıl gördüğü ve başkalarına karşı davrandığı, kendisini değerlendirebilir özellikleri anlaşılmaktadır (Aytaç, 2001).

1.2. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN FAKTÖRLER

Kişiliği bir zaman dilimi içindeki davranış türü olarak görmemek gerekir. Kişilik, geçmişin, mevcut zamanın ve geleceğin oluşturduğu bir bütündür. Psikolojideki bazı kuramlara göre kişilik gelişimi, önemli ölçüde ergenlik dönemi sonunda tamamlanır, ancak yaşamın daha sonraki dönemlerinde de gelişmenin ve değişikliklerin ortaya çıkması olasıdır. Yetişkinlik döneminde ne tamamen aynı kalması ne de tamamen değişmesi söz konusu olmayıp bu yapı, genetik unsurlar, aile, eğitim ve sosyal çevre gibi etkenler ve bu etkenlerin birbiriyle etkileşimleriyle oluşur. Yaşam boyunca kişinin diğer insanlarla ilişkileri, deneyimleri ve bu yaşantılarına ilişkin yorumları ve kararları kişiliğin oluşumunu etkileyen etkenlerdir (Pelit ve diğerleri, 2010:10).

Karmaşık bir yapıya sahip kişilik kavramını etkileyen beş temel unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar arasında; kalıtım ve bedensel yapı faktörleri, sosyo-kültürel faktörler, sosyal yapı ve soysal sınıf faktörleri, aile faktörü, coğrafi ve fiziki faktörler bulunmaktadır (Özkaya, 2003:92).

1.2.1. Genetik (Gensel) ve Bedensel (Fizyolojik-Biyolojik) Yapı Faktörleri

Kişilerin fizyolojik yapı ve özellikleri ile kişilik yapıları ve kişiliğin davranışsal yönü arasında ilişki vardır. Kişilik ile ilgili çalışmalar yapan bazı kuramcılar, bireyin cinsiyeti, yaşı, bedensel yapısı ile kişiliği arasında ilişki olduğunu ileri sürerler. Her ne kadar cinsiyet ve yaşla ilgili davranışlar kültürel yapıya göre belirleniyorsa da cinsiyet ve yaşla kişilik arasında bir ilişki kurmak mümkündür. Bireylerin cinsiyetlerine göre yapabilecekleri ya da yapamayacakları davranışlar, kişiliğin oluşmasında etkili olacaktır. Ayrıca toplumun farklı yaş gruplarından beklentileri ile toplum üyelerinin davranışları arasında bir uyum olacaktır. Böylesi bir uyum da kişilik özelliklerinin ortaya çıkmasına katkıda bulunacaktır. Bazı toplumlar çocuklara ve yaşlılara korunması gereken gruplar olarak bakarken, bazı toplumlar çocukları yetiştirilmesi gereken grup, yaşlıları ise zihinsel olarak faydalanılması gereken grup olarak görür. Böyle bir yaklaşım, şüphesiz, yaşlılar ve gençlerden bekleyişleri etkileyecektir. O halde kimlik ile yaş arasında da bir bağ kurmak mümkündür. Diğer taraftan bütün kişilik teorilerinde vücut yapısının temel etken olduğu belirtilmiştir. Sheldon'un klasik teorisinde

vücut yapısı (endomorphie, mesomorphie ve ectomorphie) ile spesifik kişilik tedavi arasında kesin bağ kurması buna bir örnektir. Birçok modern psikiyatristler, Sheldon gibi düşünmese de fiziksel karakteristiklerin en azından kişiliğe etkisi olduğunda hemfikirdirler. Kalıtımın insanın oluşumunda çok önemli etken olduğu bilinmesine rağmen, genbilim henüz yeterince anlaşılammış bir alandır. Hayvanlar üzerinde yapılan birçok araştırma psikolojik ve fizyolojik karakteristiklerin genlerle geçtiğini tespit etmişlerdir. Yine; birçok araştırmalar sonucunda bazı davranış bilimciler, yöneticilerin diğer insanlardan farklı düşündüklerini ortaya koymuşlardır. Mintzberg, sol yarımkürenin planlama; sağ yarımkürenin ise yönetme üzerine olduğunu öne sürmüştür (<http://www.merih.net>).

Neticede insanın doğuştan getirdiği özelliklerin büyük bir kısmının kalıtsal olduğunu ilke olarak kabul etmekle beraber, sonradan kazandığı özelliklerin önemli bir kısmının sosyo-kültürel etkenlerden etkilenmeyle, bir kısmının da kalıtsal özelliklerinin sonradan psiko-sosyal bir gelişmeye maruz kalmasıyla elde edildiğini söyleyebiliriz (Eroğlu, 2004:162).

1.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler

Birey gözlerini dünyaya açtığı ailesinden, ait olduğu toplumsal kesim, ulus ve uygarlığa dek uzanan toplumsal çevrenin etkisi altındadır. Çocuğun içinde yaşadığı toplumun üyesi durumuna gelmesine “toplumsallaşma” süreci denir. İnsan toplumsallaşma sürecinde, bir yandan uyum içinde yaşama amacıyla toplumsal kuralları benimseyerek öteki bireylerle benzeşirken, öte yandan doğuştan getirdiği gizil güçler kendi üzerinde onu diğer bireylerden ayıran kişilik niteliklerini kazanır ve geliştirir. Yani her birey belirli bir kültürel yapı içinde yaşar ve bu yapıdan yaşamı süresince etkilenir. Bireyin idealleri ve ilgileri bu kültürel ortamda şekillenir (Köknel, 1995:69; Zel, 2001:412). Yani birey bulunduğu kültürden etkilenme neticesinde standart davranışlara sahip olur. Dolayısıyla insanların içinde yaşadıkları toplumun kültürel yapısını seçme şansları yoktur ve toplumun kültür yapısını itirazsız kabul ederler (Baysal ve Tekarslan, 1987:58).

1.2.3. Aile Faktörü

Bireyin içinde yaşayıp geliştiği aile çevresi, bu ortamdaki insanlarla olan ilişkileri ve etkileşimi kişiliğinin yapılanmasında önemli bir fonksiyona sahiptir. Luthans, “kişilik gelişiminde muhtemelen aile, sonrada sosyalleşme prosesi en önemli etkindir” demektedir (Luthans, 1995:119). Aile, normal şartlarda insanların karşılaştığı ilk sosyal gruptur. Bu bakımdan bireylerin sosyal değerleri ilk öğrenmeye başladıkları yer aile ortamıdır. Ayrıca aile, özel davranımların kazanılmasında rol alan övgü ve cezaların kaynaklandığı ve kullanıldığı başlıca ortamdır (Morgan, 1991:322). Şu halde, ana-baba, toplumsallaşmanın ilk kaynağı ve ilk modelleridir. Çocuklar, hem sosyo-kültürel değerleri ve tutumları hem de özel bazı davranış biçimlerini, ana-babayı örnek alarak öğrenirler (Eroğlu, 2004:165). Araştırmalar

sonucu, çocuk psikolojisinden anlayan, sabırlı, şefkatli, hoşgörülü ve anlayışlı, demokratik aile ortamında yetişen çocukların daha kişilikli, bu niteliklerden yoksun ailelerde yetişenlerin ise zayıf kişilikli yetiştikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca bireyin çocukluk döneminde aile içindeki yetiştiriliş tarzı ile ilgili performansları arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmada, bu iki sürecin çok yakından ilişkili olduğu saptanmıştır. Aile ilişkisi açısından doyumlu olan bireylerin sorumluluk ve bireysel başarı değerlerinin yüksek olduğu saptanmıştır (Forsberg, 1993:30; Özkaya, 2003:96).

1.2.4. Sosyal Sınıf Faktörü

Kişiliğin oluşmasında bir diğer önemli faktör de bireyin ait olduğu sosyal sınıftır. İnsanlar sosyal yaşamları boyunca, birçok sosyal grubun içine girerler veya yer alırlar. Bunun en önemli belirleyicisi sosyal sınıf faktörüdür. Çünkü insanlar ait oldukları sosyal sınıflarına göre mahalle, oyun, okul, takım ve çalışma arkadaşlarını seçerler. Hatta eşlerini ve mesleklerini de sosyal sınıf özelliklerine göre belirlerler (Güney, 2000:261). Bireyin mensubu olduğu sosyal yapı ve sosyal sınıf bireyin eğitim imkanlarını, yaşama biçimini, kalitesini, düşünce tarzını, eğilimlerini ve kişilik özelliklerini etkiler. Bireyin çevresindeki kişiler, gruplar ve özellikle örgütler kişiliğin oluşumunda büyük etkiye sahiptirler. Farklı sosyal sınıflara ait bireylerin eğitim imkanları ve benzeri gelişme faktörleri açısından farklı olanaklara sahip olması, kişilik farklılıklarını doğurmada da etkindir (Çetin ve Beceren, 2007:116).

1.2.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Coğrafi çevre içerisinde iklimin, tabiat ve yaşanan bölgenin fiziki şartlarının fertlerin kişilik özellikleri üzerinde belirgin etkileri vardır. Fertlerin kişilik oluşumunda etkili diğer faktörler üzerinde, özellikle de o toplumun kültürü ve antropolojik yapısı üzerinde coğrafyanın etkileri çok bilinen bir husustur. Bu bağlamda kıyı kesiminde yaşayan insanlarla, kara bölgelerinde, ova yerlerde ya da dağlık yörelerde, sıcak ya da soğuk iklimlerde yaşayanların birbirlerinden coğrafi farklılıklardan ileri gelen kişilik farklılıklarının bulunduğunu söylemek mümkündür (Zel, 2001:25).

1.2.6. Diğer Faktörler

Kişiliğin oluşmasında etkili olan bu faktörlerin dışında kalan ve önemli olan başka belirleyiciler de mevcuttur. Radyo, televizyon, kitap, gazete, dergi gibi pek çok kitle iletişim araçları ve ferdin gelişmekte olduğu yaş dönemlerinde çevresinde bulunan yetişkinler grubu kişiliğin oluşumunda önemli birer faktör olarak sayabiliriz (<http://girisim.comu.edu.tr>). Bu tür kitle iletişim araçları çocukların yetişmesinde ve gençlerin davranış kalıpları kazanmalarında etkileri fazladır (Erdoğan, 1994:243).

1.3. KİŞİLİK KURAMLARI

İnsan, beden, düşünce, duygu ve inanç gibi değişik yönleri olan son derece karmaşık bir varlıktır. Bu yüzden insanı inceleyen psikologlar, doğal olarak birbirinden farklı kişilik kuramları geliştirmektedirler (Cüceloğlu, 2003:403). Yazında kişiliği açıklayıcı kuramları genelde psikanalizci kuramlar, davranışçı kuramlar, insancıl kuramlar, özellikçi kuramlar, gelişmişlik kuramları olarak saymak mümkündür. Her bir yaklaşım insan kişiliğinin önemli bir boyutunu doğru bir biçimde belirleyip incelemektedir (Burger, 2006:24).

1.3.1. Psikanalizci Yaklaşım

Psikanalizci yaklaşımdaki araştırmalar, Freud, Jung, Adler, Fromm, Horney, Erikson, Berne, Sullivan vb. psikanalizci yaklaşımı savunan bilim adamlarınca ortaya konulmuştur. Burada kuramları bütünüyle ele alıp incelemek mümkün olmayacaktır çünkü bu konu oldukça geniştir. Dolayısıyla tezin amaç ve kapsamını aşabileceği düşüncesiyle kişilik konusunda temel nitelikte olan bazı kuramlara kısaca değinilecektir.

1.3.1.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı

Modern psikolojinin kurucusu olarak kabul edilen Sigmund Freud, Psikanalizin kurucusu ve babası sayılmaktadır (Eroğlu, 2004:172). Freud'a göre davranışları tayin eden şey bilinçaltı güdülerdir. Bu kurama göre davranışlar cinsellik ve saldırganlık olarak ortaya çıkan içgüdüsel dürtülerle sosyal engeller arasındaki çatışmadan kaynaklanmaktadır. Freud'a göre kişilik; id(ilkel/alt benlik), ego(benlik) ve süperegö(üst benlik) olarak üç ana dilimden oluşmuştur. Bu üç temel öge çoğunlukla insan davranışlarını yönetmektedir (Feldman, 1996, s.466). Freud'a göre insan bilinci bir buz dağına benzer. Bunun görünen kısmı insanın farkında olduğu, bilinçli olduğu yöndür. İd'in tamamı, süper egonun büyük bölümü ve egonun da bir kısmı bilinçaltında kalır. Bilinç öncesi kısım ise normalde bilincinde olmadığımız fakat hemen bilincine varabileceğimiz kısımdır (Göksu, 2007:58).

İd kişiliğin biyolojik bölümünü, ego psikolojik ve süperegö toplumsal bölümlerini oluşturmaktadır. Freud'a göre insan eğilimleri ve sevgi güdülerinin toplandığı yer alt benlik veya ilkel benlik (id) adı verilen kısımdır. Burada kişi kendi haline bırakılsa veya hür olsaydı, kendisinin tüm güdülerini tatmin edecek davranışlarda bulunacaktı. Burada bireyin hiçbir baskı ve etki altına alınmamış istek ve arzuları kısaca biyolojik eğilimlerinin oluşturduğu doğası (tabiatı) vardır. Halbuki benlik adını verdiğimiz ve daha çok toplumsal gelenekler ve yasalar doğrultusunda ortaya çıkan kişilik kısmı insanı topluma uydurmakta ve faaliyetlerin toplumca kabul edilebilir biçimde ortaya çıkmasına yardım etmektedir. Şu halde, benlik ilkel benliği denetim altında tutan ve toplumca makul ve kabul edilebilir güdülerin ve sevgilerin tatminini sağlayan bir kişilik kısmıdır. Kuşkusuz tatmin edilemeyen güdüler toplumca hoş karşılanmadığı için veya kişi aradığı halde kendine uygun sevgiyi bulamadığı için bunlar birer

baskı olarak ilkel benlikte saklı kalmaktadır. Bunlar bazen kişi farkında olmadan frenlenemeyen içgüdüler şeklinde ortaya çıkmakta ve toplumca garip veya anormal olarak nitelenmektedir. Üst benlik ise, kişinin daha üst düzeyde denetimini sağlar. Kişi koşullar uygun olduğu ve etrafta kimseler bulunmadığı halde adalet, hakkaniyet ve özellikle vicdan adını verdiğimiz duygularla davranışlarını kontrol eder (Eren, 2004:86).

Özetle bu kurama göre, bireyin olumlu veya olumsuz yönü ya da kontrollü veya kontrolsüz arzusu arasındaki dengeyi ego sağlamaktadır. Yani egonun görevi, idin dürtülerini tatmin etmek ama bunu yaparken içinde bulunulan durumun gerçeklerini de dikkate almaktır. İdin dürtüleri genellikle toplumsal olarak uygun olmayan bizi tehdit eden biçimde ortaya çıkar. Egonun görevi, bu dürtüleri bilinçaltında tutmaktır. Kişiler arasındaki farklılığın temel kaynağı ise, her üç kişilik diliminin her bireydeki sentezinin veya bileşiminin farklı olmasıdır. Başka bir ifadeyle ego, id ile süperego arasındaki arabuluculuğu her bireyde ayrı seviyelerde dengeye getirdiği için her insanın kişiliği de farklı oluşmaktadır (Şimşek ve diğerleri, 2003:76). Ego çoğu kez id ile çelişki halinde olsa da, esas görevinin id'in arzu ve dürtülerini mümkün olduğu kadar yerine getirmek olduğunu bilir ve hep o yönde çalışır (Cüceloğlu, 2003:408).

1.3.1.2. Carl Gustav Jung ve Alfred Adler'in Kişilik Kuramları

Carl Jung ve arkadaşı Adler aslında Freud'un Viyana'daki öğrencileridir. Her iki düşünür de Freud'un temel kavramlarını ve yaklaşım biçimini benimsediği halde, bazı önceliklerde ve vurgulayış biçimlerinde ondan ayrılmıştır. Jung'a göre, kişiliğin önemli parçaları Freud'un da değindiği gibi bilinçdışı ve benliktir. Ancak düşünür, ırkların özelliklerini taşıyan ve tüm insanlık tarihini kapsayan kalıtım ve genler yoluyla nesiller boyu devam eden "ırk bilinçdışı kavramını" geliştirmiştir. Bu kavram bireylerin atalarından gelen kalıtsal davranış biçimleriyle ilgilidir. Bu görüş günümüz koşullarında olanaksız ya da zor olarak gözükse de sosyolojik açıdan bazı örf, adet ve yaşama biçimlerinin davranışlara etki edebileceği mantıklıdır. Dolayısıyla, bugünkü davranışlarımızın nedenleri geçmişteki alışkanlıklarımıza bağlanabilir ve insan, bilinçdışı bu şekilde hareket edebilir (Eren, 2004:88).

Aynı zamanda Jung, bireylerin kişiliklerinin içedönüklük (introvert) ya da dışadönüklük (extravert) yönelimlerine sahip olarak dünyaya geldiklerini savunmaktadır. Bu yönelimler; bireylerin ya kendileriyle ya da dış dünyayla ilgilenmelerini kapsamaktadır. Jung'un içedönük olarak tanımladığı insanlar sıkılgan ve şüphelidirler, kolay arkadaşlık kuramazlar ve yaşamın içinde olmaktan çok yaşamı seyretmeyi tercih ederler. Diğer taraftan, dışadönük kimse sürekli başkalarıyla beraber olmak ister ve hiç yalnız kalmak istemez. Yani dışadönük olarak isimlendirdiği insanlar; açık, kendine güvenli, kolaylıkla arkadaşlık kurabilir ve yaşamda farklı faaliyetlerde bulunurlar. Jung kişiliğin bu iki yönünün denge içerisinde olması

gerektiğini vurgulamıştır. Ona göre kişilik sorunları, içedönüklük ve dışadönüklük arasındaki var olan dengesizlikten doğar (Burger, 2006:415; <http://notoku.com>).

Jung'un görüşlerini Adler tamamlamıştır. Adler'in Freud'dan ayrıldığı en belirgin nokta onun üstünlük (superiority) çabasına verdiği önem olmuştur. Ona göre, üstünlük duygusu insanların elde etmek istediği esas güçtür ve cinsel dürtüden daha kuvvetlidir. Bu duygu bireyin, diğerlerinin yanında, kendisini üstün veya aşağı olarak tanımlamasına yol açar (Cüceloğlu, 2003:415-416).

Adler'e göre, "yükseklik ve üstünlük duygusu" şu veya bu biçimde engellendiği zaman, yani yeterince tatmin edilmediğinde kişiyi bir yetersizlik ve aşağılık duygusu içine atar. Adler, insanlardaki bu içgüdüğü engelleyen en önemli sebepler arasında, organ eksikliği, kısa boyluluk, zayıflık, çirkinlik gibi kişilerdeki birtakım bedensel ayrıcalık ve özürleri saymaktadır (Eroğlu, 2004:176).

Adler, kişiliğin gelişiminde doğum sırasının önemini de vurgulayan ilk psikologdur. Yani ailenin ilk çocuğu, ortancadan; ortancalar da daha sonra doğanlardan farklı özellikler geliştirir. Adler, ilk doğan çocukların anne babalarından aşırı ilgi gördüklerini, bu nedenle de şımartıldıklarını söylemiştir. Fakat ikinci çocuğun gelmesiyle anne babanın ilgisi yeni gelen bebekle paylaşılmak zorundadır. Dolayısıyla ilk doğan çocuğun aşağılık duygusu gelişir. Öte yandan, ortanca çocukların asla şımartılma lüksüne sahip olmadıklarını belirtmiştir. Dolayısıyla ortanca çocukların güçlü bir üstünlük çabası gösterdiklerini söyler. Çocuk olarak ortanca kardeş, ağabeyi veya ablası kadar güçlü, hızlı ya da akıllı değildir. Sürekli bir adım geride oldukları duygusu, yetişkinlikte de devam eder. Okulda ya da iş yerinde sürekli kendilerinden önceki insanlara bakıp, aralarındaki farkı kapatmak için fazladan çaba gösterirler. Bunun sonucunda da ortanca kardeşler, gayet başarılı insanlar olurlar (Burger, 2006:154).

Adler'in tanımları bazı ailelere uyabilir ama istisnalar çoktur. Adler'in kuramı pek çok araştırmaya yol açmış olsa da, doğum sırasının kişilik ve zihinsel gelişim üzerindeki etkisi, onun tahmininden çok daha karmaşık olduğu araştırmalarla ortaya konmuştur (Zajonc, 2001:492; Hoffman, 1991:196).

1.3.1.3. Erich Fromm'un Kişilik Kuramı

Erich Fromm, geliştirdiği ekole "İnsancıl (Hümanistik) Psikanaliz" adını vermiştir. Fromm, insanın doğadan ve birbirinden kopmuş olması sonucu, kendisini yalnız ve soyutlanmış hissettiği görüşünü vurgulamaktadır. Psikolojinin odak noktasını bireyden alıp çevreye ve nesnel koşullara yöneltmektedir (Demir, 2009:62). Fromm'a göre (1955) karakter, sosyal etkiler sonucu yaşam deneyimleri ile oluşur ve sosyalleşme sırasında yerleşmiş insan davranışlarını kapsar. Kalıcı olan karakter veya kişilik, bireyin fiziksel yapısını ve mizacını

oluşturan kalıtsal yönleri ile sosyal ve kültürel etkilerin tümünün ortak ürünüdür. Karakter, insanın her yönüyle dinamik uyumunu simgeler ve bireyin duygusal ve zihinsel fonksiyonlarını şekillendirir (Özgün, 2007:23). Kısaca Fromm'a göre psikolojinin temel sorunu bireyin toplumla, dünya ile ve kendisiyle nasıl bir ilişki kurduğunun incelenmesidir. Bu ilişki biçimi, öğrenme ve toplumsallaşma süreçleri sonunda edinilir. (www.okursan.com).

Fromm aynı zamanda bireyleri duygu ve düşüncelerinden ayırarak değerlendirmenin olanaklı olmadığını ifade etmektedir. Duygular ve düşüncelerin arasında bir uyumun oluşması, bireyin kişiliğine yön vermektedir. Kişisel farkındalık ve uyumun bir araya gelmesi ile kişilik tam anlamıyla şekillenmekte ve birey dışa dönük özellikler sergilemeye başlamaktadır (Kaşlı, 2009:20).

1.3.1.4. Karen Horney'nin Temel Kaygı Kuramı

Horney, Freud'un bazı temel kavramlarını sorgulamıştır. Özellikle Freud'un kadınlarla ilgili bazı görüşlerini kabul edilemez buluyordu. Freud erkek ve kadının farklı kişiliklerle dünyaya geldiğini belirtmişti. Ancak Horney cinsiyetler arasındaki gözle görülür farklılıkların, biyolojiden çok kültürel ve toplumsal etkilerden kaynaklandığı vurguladı (Burger, 2006:171). Yani Freud'un tersine cinsel öğelerin etkilerini dışlamaktadır.

Horney'nin geliştirdiği temel kaygı kuramı insanın kişiliğini tanımaya yöneliktir. Bu kurama göre, kişiliği tanımak için, insanın geliştirdiği ikincil, üçüncül gibi kaygıları değil temel (birinci) kaygısı tanınmalıdır (Başaran, 2000:65). Düşünürü göre kişiliğin temel elemanları "kaygı ve korku" dur. Her fert çeşitli kaygı ve korkularını yenebilmek ve bunları aşabilmek için birçok faaliyette bulunur. Kaygı ve korku yaratan kaynaklarla baş edebilmek için başvurulan çeşitli davranış kalıpları ve taktikleri, eğer belirli bir çözüm yaratmamış olsa bile fertlerin sinirsel gerginliğinden kurtulmasına sebebiyet verebilir. Horney'in kaygı ve korkular ile baş edebilmek için fertlerin başvurabileceği davranış alternatiflerini on adet olarak belirlemesine karşılık, bunlardan üç tanesi, özellikle toplumsal sistem içerisindeki kişilik türlerinin tesbit edilmesi bakımından oldukça önemli (Eren, 2004:89; Eroğlu, 2004:181):

- *Sempatik - Dışa Dönük Olma Davranışı:* İnsanlara yaklaşarak sevgi ve yakınlık duyma suretiyle kaygı ve korkuları giderme çabaları şeklinde bir kişilik geliştirme durumudur.

- *Antipatik - İçe Dönük Olma Davranışı:* İnsanlardan uzak durmak, onlara karışmamak ve yalnız başına hareket ederek kaygı ve korkulardan kurtulma çabaları şeklinde bir kişilik geliştirme durumudur.

- *Saldırgan ve Öfkeli Olma Davranışı:* İnsanlara karşı gelmek, onlarla mücadeleye girmek, güçlü ve yenilmez olduğunu göstermek, her şeyi tartışarak ve kavga ederek elde

etmeye çalışmak şeklindeki faaliyetler yardımıyla kaygı ve korkulardan kurtulma çabalarının oluşturduğu bir kişilik geliştirme durumudur.

Horney'e göre insanın hayatını saran çeşitli kaygı ve korkularla baş etmede yararlanan davranışsal taktik tercihleri, fertlerin büyük ölçüde hangi kişilik özelliklerine yatkın olduklarıyla yakından ilgili olan bir husustur (Feldman, 1997:692).

1.3.1.5. Erik Erikson'un Psikososyal Bunalım Kuramı

Erikson gelişim aşamalarını oldukça detaylı bir şekilde açıklamış ve kişiliğin yaşam boyu gelişmeye devam ettiğini iddia ederek kültürel, tarihsel ve sosyal güçlerin etkisini onaylamıştır. Erikson'un kişilik yaklaşımı benlik psikoloji olarak adlandırılır. Erikson'a göre, benliğin birinci işlevi bir kimlik duygusu oluşturmak ve bunu korumaktır. Erikson, kimliği, bireysellik ve biriciklik duygularının yanı sıra, geçmiş ve gelecekle bütünlük ve süreklilik duygusunu da içeren, karmaşık bir içsel durum olarak tanımlar. Çok sık ve yanlış kullanılan kimlik bunalımı kavramının yaratıcısı Erikson'dur. Erikson bu kavramı, güçlü bir kimlik duygumuzun olmadığı zaman yaşadığımız kafa karışıklığı ve çaresizlik anlamında kullanmıştır (Mete, 2006:34).

Erikson, yaşam boyu gelişim teorisine göre bireyler yaşamları boyunca sekiz aşamadan geçerler. Bu aşamalar bebeklik evresi, ilk çocukluk evresi, son çocukluk evresi, erinlik evresi, ilk yetişkinlik evresi, orta yetişkinlik evresi ve son yetişkinlik evresidir (Başaran, 2000:64). Bu aşamaların her birinde bir olumlu ve bir de bunun karşıtı olan olumsuz benlik durumuyla karşılaşan birey, çatışmaları çözümüleme biçimine göre bir durumla bütünleşip, öteki evreye geçer (Balaban ve diğerleri, 2010:18). Bu modeldeki çatalanmalar, kişilik gelişimindeki dönüm noktalarını temsil eder. Erikson bu noktaları bunalım olarak ifade eder. Bu bunalımları bireyin nasıl aşacağı, onun kişilik gelişiminin alacağı yönü belirler ve ileriki bunalımları aşma biçimini etkiler (Burger, 2006:164).

1.3.1.6. Erich Berne'nin Kişilik Kuramı

Berne de Freud gibi kişiliği üç kısımda incelemektedir. Kişiliğin oluşumuna duygusallıkla yaklaşan Berne kişiliği, çocukluk (olgun olmayan kısım), olgunluk (yetişkin kısım) ve atalık/ebeveynlik (öğüt verici kısım) düzeylerine ayırmıştır (Göksu, 2007:58). Berne'ye göre, insanlar birbirlerine üç psikolojik durum ya da davranış şekli ile etkide bulunurlar (Silah, 2005:232).

Berne'ye göre "çocukluk" düzeyi bireyin bir takım kişisel istek ve arzularının bulunduğu ve bunlara erişmek ve kendini tatmin etmek için dilediğince davrandığı kısımdır. Her bireyin kısmen de olsa çocuk benliğinin etkisiyle sorumsuzluk, eğlence arama, kendini suçlama, öfke, korku, heyecan ve birtakım çocuksu davranışlar gibi davranışlar

gösterdiğini söylemiş, ancak bireyin devamlı çocuk benliğinin etkisiyle davranması durumunda, bu davranışların içgüdüsel ve istenmeyen davranışlara dönüşeceğini eklemiştir. Bununla birlikte, kişiliğin çocuk yönünün, bireyin hayatına bir çekicilik, zevk ve yaratıcılık kattığı söylenebilir (Silah, 2005:232-233).

“Olgunluk ve yetişkinlik” kısmı olarak ifade edilen düzey, insanın çocukluk kısmını disipline eden eğilimleri ortama uygun gelecek biçimde düzenleme görevini yerine getirmektedir. Böylece insanın doğal olarak yapmak isteyip de yapamadığı şeyler yetişkin kısmı sayesinde bilinçaltına itilip baskı altında muhafaza edilmektedir (Eren, 2004:87).

Kişiliğin ebeveynlik/atalık düzeyi ise bireylerin başkalarına yol gösterme, nasihat etme, yasaklar koyma, davranışları düzenleme ve sınırlama şeklindeki tavırları, onların içinde taşıdıkları ebeveynlik yönlerinin birer dışa yansımalarını ifade eder. Her insanın tabiatında var olan bu yönün, kişiliğin oluşumundaki katkısı ve derecesi her fertte farklı ortaya çıkmaktadır. Buna göre normal şartlarda ebeveynlik yönü, çocuk kişiliğinde, oran olarak düşük iken yaşlandıkça bunun payı yükselecektir (Eroğlu, 2004:179).

1.3.1.7. Harry Stack Sullivan’ın Kişilik Kuramı

Sullivan kuramı, davranışın insanlararası ilişkilerden biçimlendiği görüşüne dayanmaktadır. Ona göre, kişiliğin temel verileri gerçekte insanın ilişkileri içinde geliştirdiği tepkilerden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle de Sullivan, insan ilişkilerinin temel koşulu olan iletişim yaklaşımına özel bir önem vermiştir. Böylece Sullivan, inceleme konusunun insan olduğu görüşünü geri çevirmiş ve kişiliğin içsel algılardan çok insanlararası ilişkilerin bir ürünü olduğunu savunmuştur (Usal ve Kuşluyan, 2000:95). Yani yazar kişiliğin oluşmasında temel fizyolojik etkenlerin değil, bireylerarası ilişkilerin rolünün çok daha önemli olduğunu; kişiliğin ortaya çıkabilmesi için bireylerin bir ya da daha fazla kişiyle ilişki kurması gerektiğini ve algılama, hatırlama, düşünme, hayal kurma ve tüm diğer süreçlerin bireyin ilişkilerini içerdiğini savunmaktadır (Özgün, 2007:24). İnsan bu ilişkileri sırasında güven ya da güvensizlik geliştirir. Bir önceki aşamada geliştirilen güven ya da güvensizlik bir sonraki aşamaya yansır. Böylece kişilik gelişimi güven ya da güvensizlikle sürüp giden bir süreç olur. Kişilerarası ilişkilere duyarlı olmak ve uyum sağlamak, insanın kişiliğinin oluşmasına yol açar (Başaran, 2000:66).

Kişilik gelişiminde yedi önemli evre belirleyen Sullivan bunlara bebeklik, çocukluk, gençlik, ön-ergenlik, erken ergenlik, geç ergenlik ve yetişkinlik adlarını vermiştir. Bu kuramın en önemli özelliği yedi evreden üçünü oluşturan ergenlik yıllarına verdiği önemdir. Sullivan, ön-ergenlik ve bunu izleyen yıllarda yaşananların, yetişkinlikte tatmin edici ilişkiler yürütebilmek için çok önemli olduğunu söylemektedir (Burger, 2006:180).

1.3.2. Davranışçı Yaklaşım

Bu gruptaki çalışmaların, davranışlar ve toplumsal kişilik üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bireylerin çevreleri ile olan ilişkilerinin ve davranışlarının dikkatli bir biçimde gözlemlenmesinin, kişiliğin gelişiminin temelini oluşturduğunu savunmuşlardır (İsır, 2006:49). Temelleri Thorndike tarafından atılan davranışçı kuram, Pavlov'un görüşleri ile bir kimlik kazanmış, Watson sayesinde nesnel bir yaklaşıma yönelmiş, Hull'un görüşleri ile yüzeysellikten kurtulmuş, Gurthrie'nin katkısı ile yalnızca dış değişkenlere değil, bireysel değişkenlere de duyarlı hale gelmiş, Skinner'in edimsel koşullanma görüşü ile yeni bir döneme girmiş, Bandura'nın gözlem yoluyla öğrenme görüşü ile de bilişçi kuramlara yaklaşmıştır (Ataman, 2004:282).

1.3.2.1. Hans Jürgen Eysenck'in Kişilik Kuramı

Eysenck, kişiliği dört düzeyde ele almaktadır. Birinci düzey (özel tepki düzeyi), kişiliğin en alt düzeyidir ve çok özel tepkileri içerir. Belirli uyarılara biyolojik olarak belirli tepkilerin gösterilmesi, kalıtsal özelliklere göre bireyin belirli özellikler taşıması, bu düzeyle ilgilidir. İkinci düzey (alışılmış davranışlar düzeyi) ise, bireyin bulunduğu ortamlardan elde ettiği alışkanlıklara dayalı özellikler ile ilgilidir. Bazı bilgi ve deneyimleri elde eden bireyin benzer durumlar karşısında benzer davranışları göstermesi hali, bu düzey ile ilgilidir. Kişiliğin ikinci basamağı denilen bu düzeyle bireysel davranışların ve yapının devamlılık kazanması gerçekleşecektir (Erdoğan, 1994: 248). Üçüncü düzey, bireylerin eğilimlerinden oluşmaktadır. Yani birey bazı eğilimleri bu düzeyde kazanmaktadır. Bazı genetik özellikler ve alışılmış davranışların sonucu eğilimler oluşur. Bu düzeyde kişiliğin, süreklilik, değişmezlik, bireysel dengesizlik, doğruluk ve heyecanlılık özellikleri ortaya çıkar. Dördüncü düzey, tip aşamasıdır. Yani bu aşamada belirli tipler oluşur. Eysenck'in görüşüne göre, tipin oluşumunda, her bir düzeyin baskın faktörlerinin etkisi vardır (Güney, 2006. 201-202).

Eysenck'in kişisel farklılık alanlarını yarattığını kabul ettiği altı faktör bulunmaktadır (Özdevecioğlu, 2002:117):

- İçedönüklük-dışadönüklük,
- Duygusal dengesizlik-uyum,
- Dik başlılık-yumuşak başlılık,
- Espri anlayışı,
- Cinsellik ve ortalama cinsiyet,
- Sosyal ve siyasal tutumlar

1.3.2.2. B.F. Skinner'in Kişilik Kuramı

Skinner'in düşünceleri tepkilerin araştırılmasına adanmış davranışçılığın sadece betimsel bir türüdür. Skinner'in ilgisi davranışı açıklamaktan çok betimlemeye ve tanımlamaya yöneliktir. Sadece gözlemlenebilir davranışlarla ilgilenmiştir ve bilimsel soruşturmanın, önceki deneyci-kontrollü uyarıcı durumu ile organizmanın sonraki tepkisi arasındaki ilişkilerin kurulması olduğuna inanmıştır (Schultz ve Schultz, 2007:487).

Skinner'e göre, tepkisel ve edimsel olmak üzere iki çeşit davranış vardır. Tepkisel davranışa neden olan uyarıcı her zaman bilinirken, edimsel davranışa neden olan uyarıcı çok belirgin değildir. Koşulsuz uyarıcının neden olduğu koşulsuz tepkiler birinci tür davranışa girer. Bunlar refleks türü davranışlardır. Tepkisel davranışlar klasik koşullanma ile öğrenilir. Günlük hayatımızda gösterdiğimiz davranışların büyük bir kısmı ise edimseldir. Edimsel davranışlar, davranışın sonucu ile kontrol edilebilir (Erden ve Akman, 2006:136). Skinner kişilerde, herhangi bir özelliğin davranış haline gelmesinin, sürekli tekrarlarla, ödül ceza ve pekiştirme yoluyla, mümkün olabileceği vurgulanmaktadır. Kişiliğin de öğrenilen, benimsenen ve pekiştirilen davranışlar sonucunda oluştuğunu düşünmektedir (Kabadayı, 2005:7). Dolayısıyla kişilik gelişiminde, farklı insanlarla etkileşim içinde bulunmanın önemli bir etkisi bulunduğundan söz edebiliriz.

1.3.2.2. Albert Bandura'nın Kişilik Kuramı

Bandura, sosyal öğrenmelerimizi açıklayan bir kuram geliştirmiştir. Ona göre, birey davranışları sadece pekiştirme yoluyla biçimlendirme ile değil, bilişsel, davranışsal ve çevresel faktörlerin karşılıklı etkileşimiyle açıklanabilir. Davranışlarımızın büyük bir kısmı, davranışçılara göre, zincirleme yoluyla pekiştirilerek öğrenilir. Ancak gündelik hayatta her aşama için uzun uzun uğraşmaz, ilgili davranış gösteren birini model alarak davranışı öğreniriz. Buna gözlem öğrenmesi ya da taklit de denir (Bacanlı, 2002:174-175). Sosyal öğrenme kuramına göre, bireyin kişilik gelişiminde taklit ettiği bireyler oldukça önemli bir rol üstlenmektedir. Mesela küçük çocuklar için ailesi, öğretmenleri, akrabaları, kardeş ve akranları birer modeldir (Weiten, 1992:439).

Bandura kuramında bilişsel etkileşim kavramına yer vermiştir. Bilişsel etkileşim, bireylerin algılanmış anlamlı çevre ile etkileşimi anlamındadır. Bu anlayışta birey pasif değil etkileşimcidir. Birey ile çevresi arasında sürekli alışveriş söz konusudur. Bireyin içinde bulunduğu durumsal süreç, bireyin düşüncesini, gereksinimlerini ve güdülerini belirler. Bandura insanların "neden" ve "niçin" model aldıklarını açıklamaya çalışmıştır (Çelen, 1999:113-119). Dolayısıyla bireylerin çevrelerindeki kişilerin davranışlarını taklit ve gözleme yoluyla öğrendiklerini ve bu gözlemlerden sonuçlar çıkararak kendilerine göre yararlı olan durumlarda davranışları gösterdiklerini belirtmektedir.

1.3.3. İnsancıl Yaklaşım (Benlik Kuramları/Kendini Gerçekleştirme Kuramları)

İnsancıl yaklaşım Maslow, Rogers, Kelly, gibi araştırmacılar tarafından ortaya konulmuş olan kuramlardan oluşur. Bu kuramcılar, mevcut durumsal şartlar ile bireylerin karakter özellikleri arasında bir etkileşim bulunduğunu ve dış güçlerin etkisiyle hareket etmenin kişiliği açıklamaya yeterli olamayacağından hareketle yeni bir kişilik yaklaşımı geliştirmişlerdir. Bu yaklaşımda davranış, bireyin ve diğer insanların dünyayı algılamalarına göre oluşmaktadır. Dolayısıyla bireylerin kişilik yapılarındaki farklılıkların, bireylerin dünyaya bakış açıları ile yakın bir ilgisi bulunmaktadır. Bu yaklaşımı benimseyen araştırmacılar, bireylerin ihtiyaçları, beklentileri ve algılamalarını kişilik yapılarının oluşmasında önemli etkenler arasında saymaktadırlar.

Bu yaklaşım, insan doğasının sürekli mutluluk aradığına, insanın kendisi ve doğasıyla uyum içinde yaşamak için bilinçli olarak seçimler yaptığına inanır. Yaşamdan doyum sağlamanın insanın içinde doğuştan var olduğuna inanırlar. Yaklaşımın diğer önemli bir özelliği de bireyin yaşamını doyumluluğa ulaştırma yönünde sürekli seçim yaptığını savunmasıdır. Ayrıca bu yaklaşım kişinin başından geçmiş daha önceki olaylara önem vermez ve çocuklukta olan hadiselerin yetişkin bireyin davranışını belirlediğini kabul etmezler (Cüceloğlu, 2003:427-428).

1.3.3.1. Abraham H. Maslow'un Kişilik Kuramı

Maslow insanların neden bir takım kişisel fedakarlıklarda bulunarak örgütlerde çalışmayı kabullendiklerini ve başka insanlardan gelen düşünce ve emirler doğrultusunda hareket ederek onlara itaat ettiklerini araştırmıştır. Bu araştırmalar sonucunda insanların biyolojik, sosyal ve psikolojik birer varlık olarak bir takım ihtiyaçlara sahip olduklarını ve davranışlarında da bu ihtiyaçlarını tatmin etme isteğinin yer aldığını saptamıştır (Bölükbaşı ve Çakmur Yıldıztan, 2009:350).

Maslow'un kuramında benlik bilinci önemli bir yer tutar. Maslow, güdüleyici gereksinimleri hiyerarşik bir yapı içinde görür ve insanların alt basamaktaki gereksinimleri giderir gidermez, üst basamaktakileri doyurmaya yöneleceğini kabul eder. En sonunda bireyin ulaşacağı en yüksek basamak kendini gerçekleştirme noktasıdır (Cevher ve Bulut, 2007:54). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki basamaklar şu şekildedir. Birinci basamakta *fizyolojik ihtiyaçlar* (Yemek yeme, su, uyku), ikinci basamakta *güvenlik ihtiyaçları* (can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma), üçüncü basamakta *sosyal ihtiyaçlar* (gruba mensup olma, kabul edilme, dostluk kurma, sevgi, yakınlık), dördüncü basamakta *saygınlık ihtiyacı* (tanınma ve saygınlık kazanma, kendine güven ve saygı duyma) ve son basamakta *kendini gerçekleştirme ihtiyacı* (yaratıcılığını kullanabilme, sahip olunan tüm beceri, yetenek ve potansiyelini açığa çıkarma) vardır (Maslow, 1970:15-22).



Şekil 1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi

Maslow'un kendini gerçekleştirmiş bir kişide gördüğü özellikler şunlardır (Dede, 2009:54-55):

- Gerçeğin bilinen ve bilinmeyen yönlerini doğru olarak algılar.
- Gerçeği, kendini ve başkalarını olduğu gibi kabul eder.
- Yaşamın getirdiği olayları tam anlamıyla yaşayarak tadını çıkarma eğilimindedir.
- Kendiliğinden hareket eder.
- Yaratıcı bir biçimde davranabilir.
- Kendine ve yaşama gülebilir.
- İnsanlığa değer verir.
- Son derece yakın birkaç dostu vardır.
- Yaşamı bir çocuğun gözü ve kalbiyle görüp yaşayabilir.
- Gerekliğinde çok çalışır ve sorumluluğunun farkındadır.
- Dürüştür.
- Çevresinin farkındadır. Sürekli çevresini araştırır ve yeni şeyler dener.
- Savunucu değildir.

1.3.3.2. Carl Rogers'ın Benlik (Birey Merkezli) Kuramı

Carl Rogers insan doğasına iyimser bakan psikologların başında gelir. Ona göre her insan doğuştan mutluluğu arar, potansiyellerini gerçekleştirmek için çabalar. Rogers benlik bilincine önem verir. Bir kimsenin benlik bilinci onun kendisiyle ilgili düşüncelerini, algılamalarını ve kanaatlerini içerir; kendisini nasıl gördüğünü özetler. Olumlu bir benlik bilinci geliştirebilmemiz için koşulsuz sevgi içinde yetişmemiz gerekir. Koşulsuz sevgi, birey

ne yaparsa yapsın onun sevgi ve saygıya layık olduğunu kabul eden anlayışın ürünüdür. Koşulsuz sevgi içinde büyüyen bireylerin benlik anlayışları güçlü ve olumludur. Yapılan davranışla benlik bilinci arasında bir farklılık varsa o zaman kaygı ortaya çıkar. Farklılık ne kadar büyükse, kaygı da o kadar kuvvetli olur (Cüceloğlu, 2003:428-429).

Rogers sadece benliğin nasıl yavaş yavaş gelişeceğine dair bir kuram yaratmamış aynı zamanda bireyin benliğini gerçekçi terapi ortamına taşıdığı için terapinin dikkatle gözden geçirilmesine olanak sağlamaktadır. Terapist-danışan arasındaki ilişkiye odaklanarak psikoterapi alanına yeni bir teori getirmiştir (Yurtsever, 2009:50). Rogers'ın teorisi Maslow'un kendini gerçekleştirme kavramına benzer şekilde tek bir motive edici faktör üzerinde yoğunlaşır. Fakat Maslow'dan farklı olarak Rogers'ın düşünceleri duygusal olarak sağlıklı olan insanlarla yaptığı çalışmalarla değil, üniversitenin danışma merkezlerine tedavi için gelen bireylere uygulanan danışan-merkezli terapilerle oluşmuştur. Rogers kendisini tam olarak ortaya koyan kişiyi kendini gerçekleştirmiş olarak değil, kendini gerçekleştirmekte olan kişi olarak tanımlamıştır. Yani benliğin gelişimi daima bir ilerleme ve devam etme halindedir (Schultz ve Schultz, 2007:679-681).

1.3.4. Ayırıcı Özellik Yaklaşımı

Bireyin sosyal yönüne ağırlık veren önceki kuramların aksine; özellik kuramında, bireyin değişik etkilere karşı gösterdiği davranışlara bakılarak farklı bir bakış açısı elde edilmiştir (Isır, 2006:50). Bu kuramı benimseyen araştırmacılar tarafından bireylerin davranışlarına yön veren kalıcı özellikler belirlenmeye çalışılmıştır. Özellik yaklaşımına göre, kişiliğin özellikleri bilinirse kişilik de ortaya çıkarılmış olur. Kişilik özellikleri birbirine zıt sıfatlar halinde ifade edilebilir: İyi-kötü, faal-durgun, atılgan-çekingen, güvenli, şüpheli, gergin-rahat gibi. Davranış, bu betimleyici sıfat çiftleri arasındaki ilişkinin yönüne göre ölçülmektedir (Aydın, 2000:80).

Ayırıcı özellik yaklaşımı, toplumsal kişilik üzerinde durur ve kişilik gelişiminden çok kişiliğin tanımlanması ve davranışın önceden tahmini ile ilgilenir. Kişilik çözümleme ve tanımlama amacıyla geliştirilen özellikler yaklaşımı, durum kuramları olarak da bilinmektedir. Trait (özellik), kişiliğe temel özelliklerini veren davranış kalıplarının genel adıdır. Kişiliğin en doğru şekilde ölçülmesi ve ortaya konması, amaca en uygun traitin belirlenmesine bağlıdır (Isır, 2006:51). Özellikler kuramının önemli temsilcileri arasında, Allport, Odbert, Murray ve Cattell bulunmaktadır.

1.3.4.1. Gordon W. Allport'un Kişisel Özellik Kuramı

Ayırıcı özellikler üzerine bilinen ilk çalışmayı 1921 yılında Allport yapmıştır. Allport davranışın çeşitli çevresel etkenler tarafından şekillendiğini ve ayırıcı özelliklerin, bir bireyin ne yapacağını kestiremeyeceğini kabul etmiştir. Ancak, "bir kişinin etkinlik akışında değişken

bir kesimin yanı sıra, durağan bir kesim de vardır” demiştir (Burger, 2006:238-239). Allport, organizasyonel bir şema olarak kişilik özelliklerinin önemini vurgulamış ve bu özelliklerin bireyin çevreye uyumunda oldukça tutarlı ve kararlı olan genelleşmiş ve kişiselleşmiş eğilimler olarak tanımlamıştır. Bu açıdan kişilik özellikleri, belirli koşullar altında belirli bir biçimde davranma eğilimleri olarak tanımlanabilir (Somer, 1998:39).

Allport’un kuramı “Personalistik Psikoloji” olarak bilinmektedir. Bu yaklaşıma göre insan kişiliği kendi içinde kapalı ve kendine özgü bir sistemdir. Burada kişilerarası ilişkiler, kültür ve roller ancak insan kişiliği hakkında bilgi veren kaynaklardır, fakat doğrudan rol oynayan unsurlar değildir. Bireyin güdeleri, özellik veya eğilimleri ve kişisel stili onun kişiliğinin en önemli parçalarıdır (Dal,2009:71).

Allport, ayırıcı özelliklerimizin sınır sistemimizdeki fiziksel yapılardan kaynaklandığını bir gün bilim adamlarının nörolojik yapıları inceleyerek insanların kişilik özelliklerini ortaya koyabilecek düzeyde bir teknolojiyi geliştireceğini ileri sürmüştür. Ayırıcı özellik yaklaşımını ilk ortaya atan Allport değildir ancak kişilik psikolojisinde kullanan ilk kişidir. Bu yaklaşımı kullanan araştırmacılar, bütün insanların tek bir boyut (örneğin girişkenlik ya da kaygı düzeylerine göre) üzerinde tanımlanabileceğini savunmaktadır. Bu yaklaşıma göre, bir araştırmadaki deneğin belirli bir özellikten aldığı sonuç, diğer deneklerin sonuçları ile karşılaştırılabilir. Allport, herkese uygulanabileceği kabul edilen bu özelliklere *genel ayırıcı özellikler* adını vermiştir (Burger, 2006:239-240).

1.3.4.2. Henry Murray

Psikoanalitik kuramı önemseyen özellik kuramcılarının çoğunun tersine Murray’nin kişilik yaklaşımı, psikanalitik ve ayırıcı özellik kavramlarının bir bileşimidir. Murray, başarı gereksinimi ve tematik algı testi fikirleri ile iyi bilinen bir teorisyendir. Başarı ihtiyacı zor olan bir şeyleri başarma arzusu, bir işi başarmak veya başkalarının yaptığından daha üstün olmayı içermektedir. Tematik algı testi ise düşünceye kolayca aktarılamayan malzemelere ulaşmak için tasarlanmış yansıtıcı bir testtir ve yirmi adet resimden oluşmaktadır. Test uygulayanların, her resim hakkında bir öykü anlatmaları; insanlar kim, neler oluyor, bu olaya ne yol açmış, sonucun ne olacağı gibi sorulara yanıt vermeleri istenir (Ewen, 2003:433).

Murray yaklaşımını *kışilikkilim* olarak adlandırmış ve kişiliğin temel gereksinimlerini belirlemiştir. Yiyecek, su gibi, iç organlardan kaynaklanan gereksinimlerle pek ilgilenmeyen Murray, bu alandaki diğer kuramcılarının tanımladıkları “ayırıcı özelliklere” benzeyen psikolojik kökenli gereksinimlere odaklanmıştır. Kuramcıya göre hepimizde gereksinimler hiyerarşisi vardır ve bir gereksinimin aktif hale gelip gelmemesini, içinde bulunulan duruma bağlar, buna da baskı adını verir. Örneğin düzen gereksiniminiz, dağınık bir oda gibi bir baskı

olmadığında, davranışınızı etkilemeyecektir. Düzen gereksiniminiz güçlüyse, odanız birazcık dağılsa bile, büyük olasılıkla toparlamak için zaman yaratacaksınız (Burger, 2006:246).

1.3.4.3. Raymond B. Cattell'in Kişilik Kuramı

Allport ve Murray'ın yanı sıra ayırıcı özellik yaklaşımında öne çıkan bir diğer isim de Raymond Cattell'dir. Diğer kuramcılardan farklı olarak Cattell, insan kişiliğini oluşturan öğelerle ilgili kavramlar geliştirmemiş, başka bilim dallarında kullanılan yaklaşımları kullanmayı tercih etmiştir. Cattell da psikologların önceden belirlenmiş bir takım kişilik özellikleriyle işe başlamamaları gerektiğini savunmuştur. Kişiliğin nasıl olması gerektiğine dair sezgilerimizi doğrulamak yerine, bu soruya yanıt vermek için araştırmacıların deneysel yöntemler kullanmalarını önermiştir. Cattell, kişiliği bir özellikler bütünü olarak görmüştür. Bu özelliklerin de faktör analizi ile saptanması gerektiğini savunmuştur. Yani Cattell'in çalışmalarını yönlendiren ana hedef, kaç tane temel kişilik özelliğinin bulunduğunu keşfetmektir (Burger, 2006:248). Kişiliğin, bireyin belirli bir ortamda ne yapacağını belirleyen faktörler bütünü olduğunu söylemiştir. Psikolojik araştırmaların amacının, değişik bireylerin her çeşit sosyal ve genel ortamda neler yapacağını tahmin eden yasaların bulunmasına yönelik olmaları gerektiğini belirtmiştir. Kişiliğin her türü gözlenen ve gözlenemeyen bütün davranışları kapsadığını söylemiştir (Yurtsever, 2009:53).

Cattell'e göre kişilik gelişimi yaş dönemleri takip edilerek oluşur. Hem psikoanalitik kuramı hem de öğrenme kavramını birleştiren bir yaklaşımdır. Cattell, kişilik gelişimi ve yapısında öğrenmeyi etkilemesi açısından çevrenin son derece önemli olduğunu ve çevre etmenleri içinde de en önemlisinin aile olduğunu vurgulamıştır (Dede, 2009:57).

1.3.4.4. Beş Faktör Kişilik Kuramı

Kişilik ölçeklerinin tarihsel gelişimine bakıldığında, ilk kişilik ölçeklerinin daha çok geniş kapsamlı, birçok özelliği bir arada ölçen bütünsel yaklaşımlara sahip olduğu görülmektedir (Örneğin Woodworth'un 1917'de yayımlanan kişilik envanteri). İlerleyen yıllarda kişilik alanındaki araştırma verilerinin birikmesi ile çok sayıda dar kapsamlı fakat belirli kişilik boyutlarını derinlemesine ölçen (Örneğin başarı motivasyonu, dogmatizm, kontrol odağı, öz saygı, alana bağımlılık-bağımsızlık, risk alma vb.) kişilik ölçeklerinin ortaya çıktığı görülmektedir (Sommer ve diğerleri, 2002:22).

Kişilik yapısı üzerinde yapılan ilk çalışmalarda, bireyin temel özelliklerini belirten ve devamlılık gösteren bazı karakteristikleri üzerinde durulmuştur. Bu karakteristikler, birçok durumda aynı şekilde devamlılık gösterdiği taktirde bunlara *treit* adı verilmektedir. Bunlar bireyin davranışlarını açıklamada kullanılan ve devamlılık gösteren özellikleridir. Bireyin *treit*lerinin sayısı çok fazla olduğu için bunları ayırmak çabalarına girişildiğinde büyük güçlüklerle karşılaşıldığından vazgeçilmiştir. Hatta Allport ve Odbert'in 1936 yılında yaptığı

bir çalışmada bir tek kişiye ait 17.953 treyt bulunmuştur. Bu kadar çok sayıda treyt göz önüne alındığında, bireyin davranışlarını yorumlamak imkansız olmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2001: 89).

Yapılan son çalışmalarda bazı kişilik treytlerinin işle ilgili davranışları tahmin etmede etkili olduğu saptanmıştır. Bundan da önemlisi kişilik treytlerinin, çalışanların kendilerine en uygun işi bulmalarında önemli katkılarda bulunduğudır. Bu nedenle birçok örgüt kişilik testleri kullanarak çalışanların kendilerini tanımalarına ve kariyer gelişimlerine yardımcı olmaktadır (Deneve and Cooper, 1998:224). Bu bağlamda tarihsel süreç içerisinde kişiliğin boyutlarını ve temel faktörlerini açıklayan ya da açıklama iddasında bulunan çeşitli kuramlar öne sürülmüştür. Ancak son yirmi yıl içerisinde kişiliğin temel olarak beş faktörden oluşan bir yapıyı ifade ettiği görüşü hakim olmaya başlamıştır. Bu nedendir ki Beş Faktör Kişilik Modeli ya da diğer adıyla “Büyük Beşli”, son yıllarda diğer alanlarda olduğu gibi yönetim biliminde de kişilik ölçümünde üzerinde pek çok çalışmanın yapıldığı sıklıkla kullanılan bir model olmuştur. Ayrıca farklı ülkelerde ve farklı dil grupları üzerinde yayınlanan çalışmalarla da desteklenmiş bir modeldir. Fakat pek çok araştırmacı, kişilik özelliklerinin anlaşılabilir bir sınıflamasını oluşturmak açısından, beş faktör modeli çerçevesinde fikir birliği içinde olsa da, araştırmacılar bazı faktörlerin kapsamı açısından tam bir uzlaşmaya varabilmiş değildirlere. McCrae ve John’a (1992) göre, beş faktör kişilik modeli, geniş bir yelpazede yer alan kişilik yapılarını entegre etmesi ve böylelikle farklı yönelimlere sahip araştırmacılar arasındaki iletişimi kolaylaştırması; kişilik özellikleriyle davranışlar arasındaki ilişkilerin sistematik bir biçimde incelenbilmesine olanak sağlaması ve kişiliği beş alt faktöre dayandırarak genel bir tanımlama sağlaması açısından ilgi çekicidir (Solmuş, 2007:381). Beş faktör modeli tezin ana araştırma konusundan biri olduğu için bu kısımda beş faktörün kapsamı geniş tutulacaktır.

Bu model, kişilerin kendi kişiliklerini anlayabildikleri ve sözel olarak ifade edebildikleri varsayımına dayanmaktadır. Kişilik psikolojisi, beş faktör kişilik modelini 1980'lerde literatürüne katmıştır. Ancak bu modelin şekillenmesinde önceki araştırmaların katkısı yadsınamaz. Beş faktör kişilik modeli, kişiliği sınıflandırırken “dil” in öğelerinden (sıfatlar) yararlanmaktadır. Sözlüksel (lexical) yaklaşımı kişilik araştırmalarında kullanmış olan Galton (1884), Klages (1926), Digman, (1990), Baumgarten (1933), Allport ve Odbert (1936), Thurstone (1934) gibi araştırmacıların çalışmaları, beş faktör kişilik modelinin ilk adımları olmuştur. Galton'un (1884) geliştirmiş olduğu sözlüksel yaklaşım, kişilik özelliklerinin insanların birbirlerini tanımlarken kullandıkları kelimelerde gizli olduğunu ve özelliklerin bu şekilde sözlüklerde yer aldığını öne sürmektedir. Galton, Roget'in Thesaurus (eşanlamlılar) sözlüğünden yararlanarak, kişilik betimleyicilerini tanımlamış ve bir katalog oluşturmuştur. Allport ve Odbert ise (1936) Webster'in sözlüğünü kullanmış ve kişilikle ilgili Galton'dan

daha çok kapsamlı bir kelime listesi (18.000 kelime) oluşturmuştur. Allport ve Odbert kelimeleri dört kategori halinde sınıflandırmışlardır: kişilik özellikleri, değerlendirici, mecazi, geçici durum ve ruh halleri. Değerlendirici, mecazi, geçici durum ve ruh halleri sınıflarına giren ve hiçbir sınıfa girmeyen tüm kelimeleri elemişlerdir. Eleme sonucunda kişilerin birbirleriyle etkileşim içerisindeyken kullandıkları 4.504 kelimeye ulaşmışlardır (Hough ve Öneş, 2009:286-287). Klages (1926) de dilin dikkatli bir analizinin, kişiliği anlamada yardımcı olacağını belirtmiş ve bu söylemler Baumgarten'ı (1933) Alman dilindeki kişiliği ifade eden kelimeleri araştırmaya sevk etmiştir. Thurstone ise, APA'nın (Amerikan Psikoloji Derneği-American Psychological Association) 1933 yılındaki toplantısında, 60 sıfat ile yaptığı faktör analizi sonucunda bu sıfatların birbirinden bağımsız beş ortak faktörde toplandıkları bulgusunu paylaşmıştır. Ancak Thurstone bu sonuç ışığında bir ölçek geliştirmek yerine araştırmalarını başka yöne yöneltmiştir. Thurstone (1934), bu modeli geliştirirken Spearman'ın (1904) geliştirmiş olduğu özel faktör yönteminden yola çıktığını belirtmektedir (Şengül, 2008:33).

Daha sonra Raymond Cattell önce Allport-Odbert listesini 200 terim halinde kısaltmış ve bu liste üzerinden hem kişiyi hem tanıyanların yorumlarını hem de kişinin kendisi hakkındaki yorumları sağlamıştır. Yaptığı faktör analizi ile de 16 kişilik faktörü elde etmiştir. Benzer bir prosedür Eysenck tarafından kullanılmış, Eysenck de dışadönüklük, içedönüklük ve nörotisizm (duygusal istikrarsızlık-istikrar) olarak isimlendirdiği 2 (ya da 3) faktör kişilik modelini geliştirmiştir (Atkinson ve diğerleri, 2010:434). Goldberg (1990) ise, beş büyük faktörün standart işareti olarak görülen sıfatların bir listesini geliştirmiştir.

Bu modelde farklı araştırmacılar farklı isimler kullanmış olsa da Costa ve McCrae (1985, 1989, 1992) tarafından kavramsallaştırılan ve bireyler tarafından bilinmesi durumunda kişisel gelişimde de fayda sağlayacağı belirtilmektedir. “Dışadönüklük-İçedönüklük”, “Yumuşak başlılık/Uzlaşılabilirlik-Hırçınlık”, “Özdenetim/Sorumluluk-Yönsüzlük-Dağınıklık”, Duygusal tutarsızlık/Nörotisizm-Duygusal tutarlılık” ve “Gelişime açıklık-Gelişmemişlik” olarak isimlendirilen kişiliğin beş temel özelliğini aşağıdaki gibi tanımlamak olanaklıdır:

1.3.4.4.1. Dışadönüklük-İçedönüklük (Extroversion-Introversion)

Bu boyut, kişilerin ne kadar sosyal, aktif, kararlı, konuşkan ve gergin olduğunu, ayrıca insanları ve büyük grupları ne kadar sevdiklerini göstermektedir. Fazla dışa dönük tipler genellikle mutlu, enerji dolu, sempatik ve sevimli kişilerdir. Düşük dışa dönük tipler ise, genellikle bu özellikleri göstermezler ama asosyal kişiler de değildirler (Costa ve McCrae, 1992:15).

Bu boyuttakiler genellikle diğer insanlarla kolaylıkla ilişki kurabilen sempatik kimselerdir. Barry ve Stewart (1997) dışadönüklerin sosyal etkileşimler kurmak için çabaladıklarını ve iş

ile ilgili beklentilerin üzerine geçme eğiliminde olduklarını düşünmüşlerdir. Genellikle dışadönükler, enerjik, hızlı yürüyen, neşeli ve korkusuzdurlar. Dışadönükler zamanlarını ve kafalarını meşgul etmek için sürekli mücadele etmek isterler. Çalışmaktan hoşlanırlar, ayrıca kendi etraflarındaki diğer insanları motive ederek ve sosyalleştirerek iş çevrelerini eğlenceli hale getirme eğilimindedirler (Mushonga ve Torrance, 2008:187).

1.3.4.4.2. Yumuşak başlılık/Uzlaşılabilirlik-Hırçınlık (Agreeableness-Hostility)

Bu faktörün olumlu ucunda nazik, ince, saygılı, güvenli, esnek, açık kalpli ve merhametli gibi özellikler bulunmaktadır. Kişinin kendilik algısını etkilediğine ve sosyal tutumlar geliştirmenin yanı sıra, bir yaşam felsefesi geliştirmekte de etkili olduğuna işaret edilmektedir (Somer ve diğerleri, 2002:23). Yüksek uyumluluğa sahip kişiler sıcakkanlı, işbirlikçi ve güvenilirlerdir. Bunun tam tersi düzeye sahip olanlar ise soğuk, hırçın ve antagoniktir (Robbins ve Judge, 2009:142).

1.3.4.4.3. Özdenetim/Sorumluluk-Yönsüzlük-Dağınıklık(Conscientiousness-Undirectedness)

Bu kişilik özelliği ise itaatkârlık, düzenlilik, disiplin, sorumluluk, başarı yönelimlilik gibi özelliklerle ilişkilidir. Bu kişilik faktörü yüksek olan kişiler azimli, hırslı, başarı yönelimli olurken; düşük olanlar ise plansız, erteleyen ve disiplinsiz olarak değerlendirilmektedir. İlave olarak, özdenetimin öğrenme ve sosyalleşmenin bir sonucu ve değerlendirici bir yönünün olduğu da ifade edilmektedir. Bununla birlikte özdenetimi yüksek bireylerin daha iyi arkadaşlık ilişkileri yaşadıkları ve bu kişilerin, başarı güdümlü yapıları dolayısıyla, özellikle amaçlarını elde etmelerine engel olabilen çözümlerden kaçınma ve uzlaşma yaklaşımlarını daha az tercih ettikleri ortaya konmaktadır (Basım ve diğerleri, 2009:23).

1.3.4.4.4. Duygusal tutarlılık/Nörotisizm-Duygusal tutarsızlık (Emotional Stability/Neuroticism/Unstability)

Duygusal tutarlılık, bireylerin bir anlamda hayata olumlu yaklaşımlarını ifade etmektedir. Sinirlilik, kendine güvenme, sıkılganlık, kötümserlik, gibi özellikler bu boyutun kapsamı içinde değerlendirilebilecektir. Bu faktörün olumlu ucunda nezaket, incelik, saygılı olma, güvenilirlik, esneklik, açık kalplilik ve merhametlilik gibi özellikler bulunmaktadır. Olumsuz ucunda, duygusal denge boyutu, bireylerarası ilişkilerde temel faktörlerden biridir. Bu boyutlar yardımıyla, kişinin benlik algısının etkilendiğine ve sosyal tutumlar geliştirmenin yanı sıra bir yaşam felsefesi geliştirmekte de etkili olduğuna işaret edilmektedir. Örgütlerde özellikle yönetici konumunda işgörenlerin duygusal denge bakımından olumlu nitelikler taşıması gerekmektedir (Ashton ve Lee, 2005:1324).

Duygusal tutarlılığı yüksek kişiler kendine güvenen, karşısına güven veren, sakin özellikler gösterirler. Tam tersine duygusal tutarlılığı düşük kişiler ise, endişeli, gergin, güvensiz, içine kapanık ve sınırlı özellikler göstermektedir (Tabak ve diğerleri, 2010:543).

1.3.4.4.5. Gelişime açıklık-Gelişmemişlik (Intelligence/Openness to Experience-Unintelligence)

Beş faktör modelindeki, beşinci faktör araştırmacılarca üzerinde en az uzlaşmaya varılmış olan faktördür. Goldberg (1992), Digman ve Inouye (1986), Peabody ve Goldberg (1989), bu faktörü, zeka olarak isimlendirirken; Norman (1963) kültür, McCrea ve Costa (1985) ise deneyime açıklık olarak isimlendirmektedirler (Somer ve diğerleri, 2004:28).

Açıklık bireyin inançlarındaki katılık ve ilgilerinin derecesini yansıtmaktadır. Yüksek deneyime açıklık düzeyine sahip bireyler yeni fikirleri dinleme ve yeni bilgiler doğrultusunda kendi inanç, düşünce ve davranışlarını değiştirmeye heveslidirler. Aynı zamanda meraklı, hayal gücü kuvvetli, ilgileri geniş, orijinal, cesur, açık fikirli ve yaratıcıdır. Diğer taraftan, düşük gelişime açıklık düzeyine sahip bireyler yeni fikirlere daha az açık ve kendi düşüncelerini pek değiştirme eğiliminde değildirler. Dahası, ilgi alanları oldukça dar ve daha az meraklı ve yaratıcıdır (Griffin, 2010:63). Yani bu tipler daha gelenekseldir ve yeni bir şeydense bilineni tercih ederler.

Tablo 1.1. Kişilik Değerlendirme Modeli

Kişilik Tipi	Dışadönüklük	Yumuşak Başlılık	Özdenetim	Duygusal Tutarlılık	Gelişime Açıklık
Özellikleri	Sosyal, girgin, iddialı ve konuşkan	İyi huylu, hoşgörülü, işbirlikçi ve güvenilir	Sorumluluk sahibi, güvenilir, inatçı ve düzenli	Sakin, güvenilir, özgüvenli, kederli ve endişeli	Hayal gücü geniş, duyarlı, orjinal ve meraklı

Kaynak: Robbins ve Judge, 2009:143; Johns ve Saks, 2008:43'den uyarlanmıştır.

Bugüne kadar geliştirilen kişilik özellikleri modelleri içerisinde beş faktör modeli çok geniş çapta kabul görmüştür. Böyle olmasının temel sebebi, bu modelin insan kişiliğini tanımlamakta geçerli ve güvenilir olduğunun bilimsel olarak kanıtlanmış olmasıdır (Yelboğa, 2006:200).

1.4. KİŞİLİK TİPOLOJİLERİ

Kişilik yapısı üzerine yapılan ilk çalışmalarda (Allport, Jung), bireyin temel özelliklerini belirten ve devamlılık gösteren bazı karakteristikleri üzerinde durulmuştur. Bu karakteristikler, birçok durumda aynı durumda devamlılık gösterdiği takdirde bunlara treyt adı

verilmektedir. Bunlar bireyin davranışlarını açıklamada kullanılan ve devamlılık gösteren özellikleridir (Marsella ve diğerleri, 2000:45).

Bireyin treytları kişilik tipleri oluşturmak için gruplanabilir. Böylece belirgin karakteristikler bir araya getirilerek tek bir kategori oluşturulabilmektedir. Bu bağlamda kişileri, anlamlı çerçevelerle sınırlama ve sınıflandırma çabaları, karşımıza tip kavramını çıkarmaktadır. Tip kavramı, belirli bir kişilik özelliği veya özel kişilik modeli anlamında kullanılır. Buna göre, bireyin fiziksel ve zihinsel yönünün değerlendirilebilir yönü, bir tip olarak düşünülebilir (Özkalp ve Kırel, 2001:89; Eroğlu, 2004:182).

Kişilik tipleri ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda, bireyin davranışları, düşünceleri, fiziki özellikleri, psikolojik ve karakteristik özellikleri gibi değişik ölçütler kullanılmıştır. Kişiliğe tipolojik olarak yaklaşan araştırmaların çok azı genel kabul görmüş ve değişik alanlarda kullanılmıştır (Zel, 2001:39). Psikoloji literatürüne bakıldığında elle tutulabilir verilerin 1920'lerde Carl Jung'un psikolojik tipler isimli kitabının yayımlanmasıyla ortaya konduğu görülmektedir.

1.4.1. Jung'un Kişilik Tipolojisi

Jung, bireylerin çevrelerini algılayış biçimlerini ve aynı zamanda bilgi edinme süreçlerini incelemiş, buna uygun bir kişilik tipi öne sürmüştür. Jung klasik yorumlamasında iki temel tutum olarak insanları dışa dönük - içe dönük olarak tanımlamıştır. Ancak sonraları Jung dünyada bu iki tipten daha farklı tipler olduğunu görmüştür. Kişinin bilinci ve deneyimi arasındaki ilişkiye, yani dünyayı nasıl algıladığımızı ve anlamlandırdığımızı bakmış ve dört ana işlev belirtmiştir. Bunlar duyu, sezgi (algılama mekanizmaları) ve düşünce, duygu (karar mekanizmaları) dur (Özkalp ve Kırel, 2001:96). Jung algılama süreçlerinde bilgiyi nasıl topladığımızı, karar süreçlerinde ise nasıl karar verdiğimizizi inceleyerek bu iki sürecin insanların en temel fiziksel fonksiyonları olduğunu söylemektedir (Nelson ve Quick, 2000:88). Bu iki tutum ve dört işlev, sekiz farklı kişilik tipi yaratır. Jung aynı kategoriye giren bütün insanların birbirinin aynı olmadığını kabul etse de, iki çarpı dörtlük tablonun insan psikolojisinin yapısındaki temel ayrımları ortaya koyduğunu söyler.

Jung'un psikolojik tiplerini ölçmek için en sık kullanılan yöntem 1940'lı yıllarda Isabel Briggs-Myers ve Katharine Briggs, Carl Jung tarafından pratiğe dönüştürülen Myers-Briggs Tip Göstergesi (Myers-Briggs Type Indicator) dir (Hughes, 1996:188). Bu ölçekte, kişilere olaylar karşısında hangi duygularla nasıl hareket ettiklerini belirlemeye yönelik 100 soru sorulmaktadır. Bireyler verdikleri cevaplar doğrultusunda dışadönük veya içedönük (E veya I), duyumsama veya sezgisellik (S veya N), düşünme veya hissetme (T veya F) ve yargılama veya algılama (J veya P) tercihlerine göre sınıflandırılırlar. Bu tercihlerin kombinasyonu

bireyin psikolojik anlamdaki tipini oluşturmaktadır (Robbins, 2000:31). Bu tercihler (Dubrin, 2005:21, Özkalp ve Kirel, 2001:97-99, Furnham ve diğerleri, 2005:3, Feldman, 1996:657):

1. *Dışa Dönüklük – İçe Dönüklük (Extraversion-Introversion)*: Bu kriter, bir kişi için enerji ifadesinin kaynağını ve yönünü temsil eder. Dışadönük kişinin düşüncelerine, duygu ve davranışlarına dış dünyanın değerleri egemendir. Eylem ve etkinliklerinde, duyuş ve düşüncelerinde sürekli olarak toplumu, çevreyi ve zamanı kollar. İçedönük kişinin yönelişiye dış dünyaya doğru değil kendi içine doğrudur. Orada bulduğu kendi öz değerleri, duygu, düşünce, yargı ve inançlarıdır. Bunlar orjinaldir ve kişiye özgüdür (Altınköprü, 2003:131).

Çalışma ortamlarında dışadönük kişiler, çeşitliliği tercih eden, iş arkadaşlarının ziyaretlerinden çekinmeyen, düşündüğünü açıkça söyleyen ancak daha sonra bu söylediklerinden pişmanlık duyan insanlardır. İçe dönükler ise sessizliği ve bir konuya konsantre olmayı tercih eden, bazı şeyleri tek başlarına düşünerek karar veren, bir proje üzerinde uzun zaman çalışmaktan bıkmayan insanlardır.

2. *Duyumsama – Sezgisellik (Sensing-Intuition)*: Bu kriter, kişinin bilgiyi algılama metodunu belirler. Duyumsama özelliği fazla olan kişiler beş duyularını daha fazla kullanırlar, nicel ve gerçeğe dayalı bilgi toplarlar. Buna karşın sezgisel tipler ise altıncı hislerine dayalı hareket eder, sistematik olmayan bir biçimde bilgi toplarlar.

Çalışma yaşamında duyusal tipler sorulan sorulara açık ve belirgin cevapları tercih eden, maddi ve gerçek şeyler üreten ve sonuçlar veren işleri tercih ederler, yeni şeyler öğrenmektense mevcut bilgilerini ve becerilerini kullanmaktan zevk alırlar. Sezgisel tipler ise yeni sorunlarla karşılaşmaktan ve çözmekten hoşlanan, monoton ve rutin işlerden sıkılan, sabırsız kişilerdir.

3. *Düşünme – Hissetme/Duygu (Thinking-Feeling)*: Bu kriter, kişinin bilgiye ulaşma şeklini gösterir. Düşünsel tipler kararlarını mantık çerçevesinde ve objektif olarak alan insanlardır. Onlar için mantık ikna edicidir. Yöntemlerde doğruluk ve kesinlik ararlar. Gerçekleri iyi analiz eden tekliflerden hoşlanırlar ve karar verme aşamasında tutarlılık ararlar. Hisli tipler ise kararlarını hislerine dayanarak ve sübjektif olarak alırlar. O anda içlerinden gelen hislerine güvenirlir. İnsan faktörüyle ilgilenirler. Kendi ilkelerine göre konuşurlar ve bu ilkeleri yansıtan tekliflerden hoşlanırlar (Schemel, 1997:70-73).

Çalışma ortamlarında düşünsel tipler duygularını belli etmezler, başkalarının düşüncelerine göre son derece hazır cevaptırlar, katı ve kolay değişmeyen düşüncelere sahiptirler. Hisli tipler ise işyerinde hisleriyle hareket etmekten çok mutludurlar, insanları mutlu etmekten hoşlanırlar.

4. *Yargılama – Algılama (Judging-Perceiving)*: Bu kriter, kişinin daha düzenli bir yaşam tarzı ile daha esnek bir yaşam tarzı arasındaki tercihini belirler. Yargıci tipler, hayatındaki

bütün olayları organize eden ve planlarına kesin bir uygunluk içinde hareket eden insanlardır. Algısal tipler ise, doğaçlamaya eğilimi olan ve alternatifleri kollayan insanlardır.

Yargısal tiplere göre, bir şeyi tamamlayıp, takviminde bu işi bitirdiğine ilişkin işareti koyduğu zaman ondan daha mutlu bir kişi yoktur. Algısal tipler ise genelde bekle ve gör prensibini tercih ederler. Ani ve kesin karardan kaçınırlar, meraklıdırlar ve her türlü yeni bilgiye açıktırlar. Birçok projeye başlarlar ama kolay bitiremezler.

Myers-Bridges tip göstergesi dört temel treyti birleştirerek bunlardan 16 farklı tip üretmektedir. Her bir tipin İngilizce baş harflerinden oluşan özellikler karşımıza yeni tipleri çıkartmaktadır. Bu doğrultuda Myers-Bridges Tip Göstergesi'nde (MBTI'da) aşağıdaki tabloda gösterilen 16 kişilik tipi bulunmaktadır (Gibson ve diğerleri, 2000:113).

Tablo 1.2. Jung'un Kişilik Tipleri

	İçe Dönükler (Introverts)		Dışa Dönükler (Extraverts)		
Düşünenler (Thinkers)	ISTP	ISTJ	ESTJ	ESTP	Duyumsayanlar (Sensors)
	INTP	ISFJ	ENTJ	ESFP	
Hissedenler (Feelers)	ISFP	INTJ	ESFJ	ENTP	Sezgiseller (Intuitives)
	INFP	INFJ	ENFJ	ENFP	
	Algılayanlar (Perceivers)	Yargılayanlar (Judgers)	Algılayanlar (Perceivers)	Yargılayanlar (Judgers)	

Kaynak: Zel, 2001:39

Bu şekilde oluşan 16 tipin farklı özellikleri vardır. Örneğin INTJ'ler hedeflerini başarmak ve fikirlerini gerçekleştirmek için orjinal fikirlere ve yeteneğe sahiptirler. (Visionary). Bir işe bağlandığında onu sonuna kadar götürür. Kuşkucu ve bağımsızdır, kendisi ve başkaları için yüksek standartlarda yeterliliğe ve performansa sahiptir. ESTJ'ler pratiktirler, gerçekçidirler, kararlıdırlar ve fikirleri çabukça uygularlar. Görevler üstlenmeyi ve organize etmeyi severler. Rutin detaylarla ilgilenmeyi severler. Planlarını uygulamada etkilidirler. ENTP'ler yeni ve zorlu problemlerin çözümünde beceriklidirler. Rutin işleri yapmaktan sıkılırlar, aynı şeyleri aynı yoldan nadiren yaparlar. ISTJ'ler ise sessiz, ciddi, pratik, mantıklı, güvenilir ve sorumluluk sahibi kişilerdir. Ne yapılması gerektiğine mantıklı bir şekilde karar verirler. İş, ev ve sosyal yaşantısında her şeyi düzenli yaptığı için övgüler alır. (Mullins, 2007:131).

“MBTI” testi örgütler için son derece faydalı ve çok yaygın olarak kullanılan bir kişilik testidir. Birçok örgüt bu ölçeği belirli pozisyonlara yöneticileri terfi ettirerek getirmede bir karar mekanizması olarak kullanılmaktadır. Bazı şirketler ise bu ölçeği takım oluşturmada kullanılmaktadır. Ölçeğin bu kadar yaygın ve popüler olmasına rağmen bu testin etkililiği konusunda farklı görüşler ve eleştiriler de mevcuttur. Bu bağlamda araştırmacılar tarafından bu ölçeğin, Jung’un psikolojik tiplerini orta düzeyde ölçeklediğini ve ölçeğin genelde kariyer geliştirmede, kendini tanıma da faydalı ancak personel seçiminde kullanılmaması gerektiği vurgulanmaktadır (Salter and Evans, 1997:593).

Myers-Briggs Kişilik Envanteri’nin, birçok kurumda, yönetim geliştirme programları çerçevesinde, çalışanlar arasındaki farklı bakış açılarının ortaya çıkarılması amacıyla kullanıldığı görülmektedir. Bununla birlikte, envanterin özellikle personel seçimi, eğitim (liderlik eğitimi gibi), kariyer danışmanlığı-planlama, takım oluşturma-çalışması, karar verme, çatışma yönetimi, yönetim etkinliği ve yönetim stillerinin belirlenmesi alanlarında etkili bir biçimde kullanıldığı görülmektedir. Bu olumlu yanlarının yanında, envanterin zorunlu seçmeli soru yapısı ve uygulamada kullanılabilirliği konusunda yeterince kanıt olmadığı yönünde eleştiriler aldığı da görülmektedir. Bu noktada, envanterin, sadece Amerika’da her yıl yaklaşık 3 milyondan fazla insan tarafından kullanıldığını ve geçerliğinin ve güvenilirliğinin yapılmış birçok araştırmayla da kanıtlandığını belirtmekte fayda vardır (Solmuş, 2007:4).

1.4.2. Ernst Kretschmer’in Kişilik Tipolojisi

Kretschmer’e göre tip, bireyin psikolojik ve fiziki kalitesi ve karakteristik özelliklerinin birlikte oluşturduğu bir olgudur. Bu durumda belirli bir grubu oluşturan kişilerin, fizyolojik benzerliklerine, psikolojik yapılarına ve fizyolojik-psikolojik yapılarının düşünce ve davranışlarına yansımaya göre özel gruplar içinde toplanması mümkün olacaktır (Erdoğan, 1994:259). Kretschmer (1927), “Beden Yapısı ve Karakter” isimli, istatistik verilere dayanan bilimsel çalışmasında bu konuyu işlemiştir. Kafatası yapısının, yüzün, beden, kol ve bacakların ölçümünü yaparak insanları, piknik (kısa boylu, göbekli, şişman), astenik ya da leptozom (ince uzun, zayıf beden yapısı), atletik (kol ve bacakları uzun, kasları iyi gelişmiş) olarak üç temel tipe ayırmış, beden yapısı bakımından bunların karışımından oluşan karma tiplerden ve bu üç tipe uygun düşmeyen, biçimsiz, tıpsız anlamına gelen displastik tiplerden söz etmiştir (Silah, 2005:209).

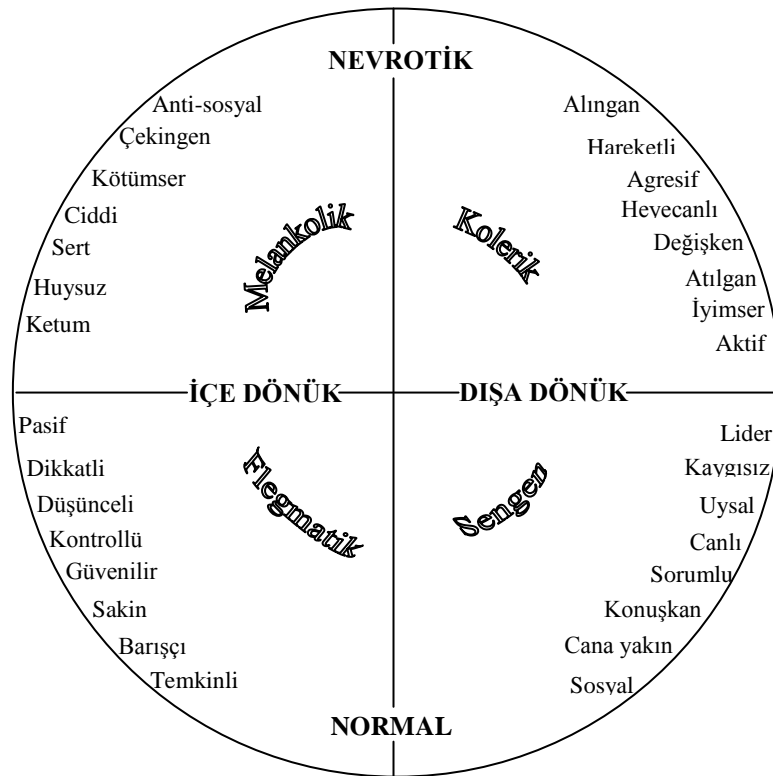
Piknik tipler dış dünyaya açıktırlar, toplumcudurlar, gerçeklikten hoşlanırlar, yaşamaktan mutluluk duyarlar ve sempatikler (Yurtsever, 2009:61). Kin tutmayı sevmezler ve iyimserdirler. Astenik tipler soğukkanlı, inatçı, içe dönük, alıngan, yalnızlıktan hoşlanan, duygularını frenleyen, kapalı ve az toplumcul olan, sorular soran, idealist olan, alaycı, kindar

ve intikamcı, kötümser, soyut etkinliklere yatkındır, genellikle gururludur, güçlü bir dikkat toplama yeteneğine sahiptir, dış hayat zevklerine pek önem vermez (Eroğlu, 2000:161). Atletik tipler ise içe dönük, soğukkanlı, gösterişi seven, lider olma eğilimli, spor ve maceradan hoşlanan kişilik özelliklerine sahiptirler (Şimşek ve diğerleri, 2003:82)

1.4.3. Eysenck'in Kişilik Tipolojisi

İngiliz psikolog Eysenck, “nitelik ve tip” kavramlarını ilk kez kullanarak kişilik yorumlamasına yeni boyutlar kazandırmıştır ve kişiliğin “Hiyerarşik Yapılaşma” adını verdiği dört aşamalı süreçten oluştuğunu söylemiştir. Birinci aşamada (özel tepki düzeyi), kişinin belirli uyarıcılara karşı belirli biyolojik tepkilerin kökeni yer alır. İkinci aşamada (alışılmış davranışlar düzeyi), alışkanlıklar açıklanır. Üçüncü aşamada ise (eğilimler düzeyi), kişinin alışkanlıkları ve davranışları düzenlenip sıraya sokulur. Kişiye özgü özellikler, sürekli, değişmez, dengesiz, doğru ya da değişken nitelikler kazanır. Son aşamada tipler belirginleşir. Tipin belirginleşmesi ise ilk üç aşamadan hangisinin etkin olacağına bağlıdır (Baysal ve Tekarslan, 1996:97).

Bu kurama göre, kişilik yapısı, birbirinden bağımsız, iki uçlu yatay ve dikey iki boyut üzerinde değerlendirilmiştir. Yatay boyutun bir ucunda içe dönüklük, öteki ucunda dışa dönüklük; dikey boyutun üst ucunda nevrotik, alt ucunda normal tipler bulunmaktadır. Bütün bireylerin kişilik yapıları bu iki boyut arasında bir yerde bulunur. Bu yer, gözlem, dereceli ölçek ve testlerle saptanır. Eysenck kendi iki boyutlu kişilik sınıflaması ve eski Yunan doktoru Hippocrates tarafından sunulmuş insan mizacının dördü sınıflaması arasında bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Hippocrates'e göre dört farklı kişiliği işaret eden dört insan mizacı vardır. Bunlar, sungen (neşeli ve aktif), melankolik (sıkıcı), kolerik (kızgın ve kuvvetli), flegmatik (sakin ve pasif) dir (Eysenck, 1974:297; Ellis ve Dick, 2003:28).



Şekil 1.2. Eysenck'in İki Boyutlu Kişilik Sınıflaması

Kaynak: Gleitman, 1994:642

İçedönüklük – dışadönüklük, bir kişinin temel yöneliminin kendine ya da dış dünyaya dönük olma derecesini anlatmak için kullanılır. Bu ölçekte yer alan kişinin örgütsel ortamdaki yapısının nasıl olacağı konusuna Atkinson ve arkadaşları şöyle bir açıklama getirmişlerdir. Ölçeğin içedönüklük ucundaki kişiler utangaçtırlar ve tek başlarına çalışmayı yeğlerler; özellikle duygusal stres ya da çatışma zamanlarında tek başlarına olma eğilimindedirler. Dışadönüklük ucundaki kişiler ise sosyal kişilerdir ve başka insanlarla daha doğrudan teması gerektiren uğraşları tercih ederler; stres zamanlarında işbirliği ararlar (Atkinson ve diğerleri, 2010:434).

Nevrotik içedönük olanlar, sürekli kaygı ve endişe içindedirler. Alıngan, sinirli, tedirgin, aşırı duyarlıdır. Güvensiz, isteksiz, ilgisiz ve durgundur. Yetenek ve becerilerini geliştirme çabası içine girmezler. Nevrotik dışadönük olanlar ise, kaygılı ve tedirgin kimselerdir. Bedensel rahatsızlıklardan şikayet ederler, karamsar, neşesiz, durgun ve isteksizdirler, çabuk hareket edip sık yanırlar, istekleri ve olanakları arasında denge yoktur, yaptığı işleri abartırlar. Melankolik ve kolerik'ler güçlü duygulara, sengen ve flegmatikler ise, zayıf duygulara eğilimlidirler. Buna karşılık, sengen ve koleriklerde yüksek değişme hızı, melankolik ve flegmatiklerde düşük değişme hızı vardır. Örgütsel değişme sürecinde, örgütte çalışanların çoğu ve özellikle lider pozisyonundaki yöneticilerin sengen ve kolerik tiplere yakın olması, değişim hızını kolaylaştırır, tabandan gelecek direnci azaltır. Ancak, değişimin

sağlıklı olması açısından melankolik ve flegmatiklerin katkıları da ayrı bir önem taşır (Zel, 2006:42).

1.4.4. Freidman ve Rosenman'ın A ve B Tipi Kişilik Tipleri

Psikolojide genel bir kategori olarak insanlar “A” ve “B” tipi kişilik olarak sınıflandırılırlar. Bu sınıflandırmalar arasındaki ayırım, 1960’ların sonlarına doğru Friedman ve Rosenman adlı iki Amerikalı kalp cerrahisi tarafından yapılmıştır. Fikir ilk defa, oturma odasının sandalyelerini tamir eden döşemecinin sandalyelerin çoğunun sadece önden yırtıldığını söylemesi üzerine ortaya çıkmıştır. Bu durumdan, iki kardiyolog da kalp hastalarının çoğunun endişeli olduklarını ve otururken zor zamanlar geçirdiklerini anlamışlardır. Bu gözlemi başlangıç noktası olarak kullanan ve kendi klinik uygulamalarını da temel alan Friedman ve Rosenman, hastalarının iki çok farklı davranış modeli sergilediği sonucuna varmışlardır (Durna, 2005:277). Araştırmacılar her iki kişilik tipinin de bireylerin günlük yaşamlarında strese maruz kalma seviyeleri ile yakın ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. A ve B tipi davranış biçimleri, kişinin çevresel karşı çıkmalara ve tehditlere nasıl yanıt verdiğini ilgilendiren davranış özellikleridir (Glazer ve diğerleri, 2004:647).

A tipi kişiliğe sahip olanlar; genellikle zamanla yarışır ve başarı yönelimlidirler. En belirgin özellikleri arasında rekabet güçlerinin yüksekliği, işlerin tamamlanmasındaki engellere karşı tahammülsüzlüğü, öfkeli oluşu, hızlı konuşma eğilimli, tembellikten nefret etme ve acelecilik sayılabilir (Mullins, 2008:135). Ayrıca hayal güçleri geniş ve zengindir. Araştırmayı severler. Kafalarında çok fazla düşünce, fikir, dilek ve istek vardır. Gelecekle ilgili pek çok plan ve projeleri vardır. Her yeni gördükleri şey onlar için yeni bir proje anlamına gelir. Bu bireylerin kesin bir konuşma tarzı vardır. Kendileri ve başkaları için yüksek bir beklenti düzeyleri koyar ve bunun gerçekleşmemesi durumunda büyük ölçüde rahatsızlık duyarlar. Çoğunlukla kendisi ile meşgul ve benmerkezcidir. Bu kişiler büyük çoğunlukla, hayatın diğer cephelerini ve ailelerini ihmal edecek ölçüde kendilerini işlerine vermişlerdir (Durna, 2005:199). Aynı zamanda A tipi kişiliğe sahip bireyler rekabet, başarı ve kontrol duygusuna sahiptirler. Yeni bir durum ya da zor koşullarla karşılaştıklarında genellikle kendi amaçlarına göre yeni durumu değerlendirirler ya da sorunu çözmeye çalışırlar. Bazı araştırmacılar A tipi kişilik ile ilişkili ve onu karakterize eden üç ayrı bulgu bulmuşlardır. Bunlardan ilki bu bireylerin işleri ile olan ilişkileri, ikincisi hızlı ve sabırsız olmaları, üçüncüsü ise yüksek hareketlilik ve rekabet duygularıdır. Bu üç bulgunun A tipi kişilik yapısı üzerinde farklı ve önemli etkilere sahip olduğu belirtilmektedir (Stewart-Belle ve Lust, 1999:189).

A tiplerinin genellikle tersi özellikleri taşıyanlar ise, “B tipi” olarak adlandırılırlar. B tipi kişiliğe sahip olanlar ise; zamanı dikkate almaz, sabırlıdır, kendini övmez, kazanmak için

değil eğlenmek için oynar, kendini sıkmaz, rahattır, sınırlı zamanlı işleri yapmayı ve acele etmeyi sevmez, yumuşak huyludur (Soysal, 2008:8).

B tipi bireyler ayrıca kendilerine, ailelerine ve hobilerine zaman ayırırlar. Daha sosyal ve gamsız bir davranış sergilemekten hoşlanırlar. Her insanın hata yapabileceğini düşünürler, kusursuzluk arayışında değildirler. Astları onlarla çalışmaktan zevk duyar. Her şeyi ciddiye almazlar en ciddi konularda dahi işin espritüel tarafını bulurlar, etraflarındaki insanları yatıştırırlar ve rahatlatırlar. Kendilerine, diğer insanlara karşı hoşgörü ve tolerans düzeyleri yüksektir, hatalara karşı affedicidirler (Şimşek, 2005:46). Friedman ve Roseman'a göre A tipiklerin B tipiklere nazaran kalp krizine yakalanma riskleri daha fazladır.

1.4.5. Holland'ın Kişilik Tipolojisi

J. L. Holland eğitsel, askeri ve psikiyatrik kurumlarında çalışmış bir meslek danışmanıdır. Meslek seçim kuramı ile ilgili ilk çalışması Journal of Counseling Psychology'de 1959 yılında yayınlanmıştır. 1959 ila 1966 yılları arasında Holland ve arkadaşları tarafından bu konu ile ilgili teori-temelli araştırma projeleri geliştirilmiştir. 1966 yılında Mesleki Seçim Psikolojisi: Kişilik Tipleri ve Örnek Çevre Teorisi (The Psychology of Vocational Choice: A Theory of Personality Types and Model Environments) isimli kitabın yayınlanması ile teori şekillenmiştir. Holland öne sürdüğü kuramında insanların sahip oldukları kişilik özellikleri ile meslek seçimleri arasındaki ilişkiye dikkat çekmektedir (Gottfredson, 1999:17). Holland'ın temel hipotezi, kişiliklerine uygun olan meslekler seçen kişilerin daha mutlu ve başarılı olacağıdır (Barrick ve diğerleri, 2003:46). Kuramında altı kişilik tipi ve her bir tipin yaptığı işte uyumlu olmasını sağlayan bir takım özellikler ve buna uygun mesleklerden söz etmektedir. Buna ilişkin tablo aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 1.3. Holland'ın Kişilik Tipolojisi

Kişilik Tipi	Öz Algılama Değerleri	Kişilik Özellikleri	Meslekler
Gerçekçi Tip (Realistic)	İşlerinde veya hobilerinde aletleri ve makineleri kullanmaktan hoşlanırlar. İnsan ilişkilerinden çok para, güç ve statüye önem verirler. Teorik açıklamalardan hoşlanmazlar. Problemlere (mekanik veya kişisel) mekanik ve problem çözücü bir şekilde yaklaşır.	Sabırlı ve hoşgörülü, pratik, maddeci, içten, doğal, sebatkar, içgörüler ve başarıma güdülerini fazla geliştirmemiş	Otomobil tamirciliği, her çeşit araç teknisyenliği, mühendislik, elektrik ve ziraat ile ilgili meslekler, ormancılık, beden eğitimi öğretmenliği
Araştırmacı Tip (Investigative)	Bulmacalardan ve zihinleri kullanmayı gerektirecek fırsatlardan hoşlanırlar. Öğrenmekten ve bilimsel konuları tartışmaktan hoşlanırlar. Fen dersleri ilgi alanlarına girer. Başkalarının kişisel problemlerine duyarlı değildir. Psikolojik problemleri analiz etmekten ve sebeplerini araştırmaktan hoşlanırlar.	Entelektüel, analitik düşünce yapısına sahip, rasyonel, eleştirel, titiz, sabırlı, yöntemci, bağımsız, çekingen, içedönük	Biolog, genetikçi, matematikçi, kimyager, fizikçi, astronom, antropolog, tıp teknisyeni
Artistik Tip (Artistic)	Kendini özgür ve sistematik olmayan şekillerde ifade etmekten hoşlanır (yaratıcı müzik, resim veya yazma). Dil, sanat, müzik, yazma gibi faaliyetlerde kendilerini geliştirmek isterler. İfade etmede orjinallik ve yaratıcılık önemlidir.	Heyecan ve coşkuları dengesiz, hayalci, fevri, karmaşık, sezgileri güçlü, bağımsız, duygusal, duyarlı ve etkileyci	Yazar, ressam, aktör, müzisyen, kompozitör, dekoratör, mimar

<p>Sosyal Tip (Social)</p>	<p>İnsanlara öğretmek, kişilerin mesleki veya kişisel problemlerine yardımcı olarak, kişisel hizmet sağlayarak yardımcı olmakla ilgilenir. Problemleri tartışma ve takım çalışması yolu ile çözmekten hoşlanır. Genellikle makinelerle çalışmaktan kaçınırlar. Sözel ve sosyal becerilerini kullanabilecekleri çevreler ararlar.</p>	<p>Yardımsız, sorumluluk sahibi, sosyal işbirliğine yatkın, empati kurabilen, arkadaş canlısı, içten, sabırlı, nazik, anlayışlı</p>	<p>Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, psikolojik danışman, halkla ilişkiler uzmanı, akademisyen, öğretmen</p>
<p>Girişken Tip (Enterprising)</p>	<p>Zenginlik bu insanlar için önemlidir. Başkaları ile birlikte olmaktan hoşlanırlar ve ikna etmek, satış yapmak için sözel yeteneklerini kullanmaktan zevk alırlar. Dışa dönük ve popülerdirler, lider olmak isterler. İnsanlarla çalışmaktan hoşlanırlar ama yardım etmektense yönetici konumunda olmak isterler.</p>	<p>Dışa dönük, enerjik, kendine güvenli, atılgan, fevri, ikna yeteneği yüksek, sabırsız, meraklı, maceracı, iyimser, sosyal, konuşkan</p>	<p>Satıcı, pazarlamacı, komisyoncu, menejer, politikacı, avukat</p>
<p>Geleneksel Tip (Conventional)</p>	<p>Paraya değer verir, kural ve emirleri takip etme yeteneğine sahiptir. Kontrollü ortamda ve ofis ortamında olmaktan hoşlanırlar. Başkalarıyla ilişkilerinde esas, iş ve görevleri tamamlama ve organizasyonun problemlerini çözüme esasına dayanır.</p>	<p>Dikkatli, titiz, itaatkar, tutarlı, esnek olmayan, düzenli, sebatkar, özdenetimli, hayal gücünden yoksun, dengeli</p>	<p>Banka veznedarı, kütüphaneci, postacı, muhasebeci, kitapçı, finans elemanı</p>

Kaynak: Civelek ve diğerleri, 2008:17-18'den uyarlanmıştır.

Holland bireylerin hangi tipe girdiğini belirlemek için “Kendini Araştırma Envanteri” adı verilen bir ölçme aracı geliştirmiştir. Bu envantere verdiği yanıtlara göre, birey 6 tür puan almaktadır. Bu puanlar altı tipin her birine karşı gelmektedir. Kişi bu altı tipe özgü puanlardan hangisinde en yüksek değeri almışsa birinci derecede o tipi temsil ediyor demektir. Ancak salt bir tipe özgü insan sayısı çok azdır. İnsanları çoğu birden fazla tipin özelliklerine sahiptir. Aldığı puanlar en yüksekten aşağı doğru sıralanarak, kişilik örüntüsü üç harfle belirtilmektedir. Bir kişilik örüntüsü ayrılmış veya ayrılmamış olabilir. Ayrışma, bir kişilik

profilinde altı tipten bir veya ikisinin diğerlerinden daha yüksek bir puanla ifade edilmesidir. Bir kişinin profili ne kadar ayrılmışsa onun tercihlerini tahmin etmek mümkün olacaktır (<http://mesbil.meb.gov.tr>).

1.5. KİŞİLİK ENVANTERLERİ

Günümüzde ekonomik, politik ve teknolojik alanlarda yaşanan hızlı ve sürekli gelişmeler, işletmeler açısından sahip oldukları kaynakları özellikle de insan kaynağını en etkin şekilde yönetebilmelerini gerektirmektedir. Bu noktada işe uygun en iyi işgörenin seçimi ve seçilen işgörenlerin de uygun işte çalışabilmelerini sağlamada, gerek iş başvurusunda bulunmuş adayların gerekse çalışmakta olan işgörenlerin, kişilik özelliklerinin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır. Yani işe uygun işgören alımı veya çalıştırılması ve onların başarılı olabilmesi kişilik özellikleri ile yakından ilişkilidir. Dolayısıyla işletmeler özellikle seçim süreçlerinde kişilik belirleyici ölçekleri yoğun olarak kullanmak durumundadırlar. İşletmelerin bu ihtiyacı sonucunda birçok kişilik belirleme ölçeği geliştirilmiş ve işverenlerin kullanımına sunulmuştur. Kişilik belirleme konusundaki ilk çalışmalarda kişilik belirlemeye yönelik ifade veya soruların oldukça fazla olması araştırmacıları yeni arayışlara itmiş ve faktör analizleri sonucunda kişiliği belirlemede daha az ifadeden oluşan ve genellenebilen standart ölçekler geliştirilmiştir. Bu anlamda ilgili yazında önemli yer tutan belli başlı kişilik belirleme ölçeklerini aşağıdaki şekilde açıklamak olanaklıdır.

1.5.1. Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri

MMPI (Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri) Hathaway ve McKinley (1940) tarafından rutin değerlendirmede kullanılmak üzere geliştirilmiş bir kendini değerlendirme aracıdır. MMPI geliştirilirken, hastanın kişilik özelliklerini ve topluma uyum becerilerini tek bir testle ölçebilmek hedeflenmiştir. Gerçekten de, süre gelen klinik uygulamalar, görüşme ve gözlemlerle desteklendiğinde MMPI'nın etkin ve güvenilir bir psikodiagnostik sınıflama ölçeği olduğunu kanıtlamıştır (Uluç, 2008:58).

Bu kişilik envanterinde birey kendini rapor etmektedir. Bu nedenle Minnesota çok yönlü kişilik envanteri nesnel bir ölçme aracıdır. Bu envanter, normal deneklerin cevaplarının çeşitli tanısal kategorilere göre sınıflandırılan anormal bireylerin cevapları ile karşılaştırılması yolu ile geliştirilmiştir. Testin maddelerine, normal bireyleri bir kategorideki anormal bireylerden iyi bir biçimde ayırmasına bağlı olarak, farklı değerler verilmiştir. Bu yolla sekiz farklı ölçek oluşturulmuştur. Ayrıca, erkek ve kadınların ilgilerini birbirinde ayıran maddeleri puanlayarak, bir erkeklik-dişilik ölçeği de oluşturulmuştur. Son olarak, sosyal yönden içe dönük bireyleri, dışa dönük bireylerden ayıran maddeleri kullanarak onuncu bir ölçek elde edilmiştir. Testin bir de üç geçerlilik alt testi vardır. Oluşturulan on ölçeğin özellikleri şöyle sıralanabilir (Zel, 2001, s.59-60, Öner, 1994, s.422, Altınköprü, 2003, s.45-52):

- *Hipokondri:* Bu alt test hipokondriak bireylerin kişilik özelliklerini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Hipokondri tanı grubuna giren hastalar bedensel işlevlerine aşırı ilgi göstermektedirler. Bir kimsenin kendi sağlığına dair ağrı ve sızılar, nefes alma, hazım, uyku, görme ve işitmeye ilgili küçük belirtilerin kötümser biçimde yorumlanması ve abartılmasını yansıtır.

- *Depresyon:* Bu alt test depresyon belirtilerinin derecesini ölçmeyi amaçlar. Depresyonda olan kişilerin ana belirtileri, yaşama karşı kötümserlik, gelecekte ümitsizlik, kendini değersiz, işe yaramaz hissetmek, suçluluk duyguları, hareketlerde ve düşüncede yavaşlama ve çeşitli bedensel yakınmalardır. Sıklıkla ölüm ve intiharla ilgili düşüncelerin yoğunluğu da dikkati çekmektedir.

- *Histeri:* Nevrotik bozukluklardan konversiyon histerisine tanı koymada yardımcı olma amacıyla geliştirilen bir alt testtir. Bu hastalar zor çatışmaları çözmede ya da bazı sorumluluklardan kaçmada fiziksel belirtileri kullanmaktadırlar. Bir bedensel nedene dayanmayan baş ağrısı, felç, titreme, sağırılık ve bunun gibi çeşitli işlev bozukluklarını kapsar.

- *Psikopatik sapma:* Psikopatik kişilik bozukluğu gösteren bireylerin kişilik özelliklerini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu kişilerin engellenmeye karşı tolerans eşiklikleri düşüktür, çok saldırgan ve sorumsuz olabilirler.

- *Erkeklik-dişilik:* Cinsel nitelikteki sapmaları değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Çeşitli mesleklere karşı ilgi, boş zaman faaliyetleri, sosyal aktiviteler, korkular, bireysel duyarlılıklarla ilgili maddeleri vardır.

- *Paranoya:* Kişinin açık paranoid belirtilerini yansıtır. Kendi inanç sistemlerine göre durumları yanlış anlama ve yorumlama eğilimi gösterirler. Örneğin diğer kişilerin güdeleri hakkında aşırı şüphecilik.

- *Psikastenî:* Bu kişilerde anormal korkular, karar vermede ve dikkat toplamada güçlük, suçluluk duyguları, bunaltı sıklıkla rastlanan özelliklerdir. Aşırı ahlaki standartlar, kendi kendini eleştiri de bu tür kişilerde sıklıkla görülür.

- *Şizofrenî:* Garip düşünceler, sosyal yabancılaşma, algı bozuklukları, kötü aile ilişkileri, cinsel sorunlar, dikkati toplamadaki güçlükleri ortaya çıkarmayı amaçlar.

- *Hipomani:* Hareket ve düşünme hızlanması, büyüklük fikirleri, aile ilişkileri, cinsel sorunlar, bedenle ilgili sorunları ortaya çıkarmayı amaçlar.

- *Sosyal içe dönüklük:* Kişiler arası etkileşimde bireyin duyduğu rahatsızlık, kendini verme duygusu, başkalarına güvensizlik, duyarsızlık gibi alanları kapsar.

Testin geçerlilik alt testleri ise şöyledir:

- L Alttesti: Testte bilerek ve açık bir şekilde aldatıcı yanıt verenleri ayırt etmeye yöneliktir.
- F Alttesti: Bireyin kendini olduğundan çok kötü gösterme ve abartma eğilimini ölçmeyi amaçlar.
- K Alttesti: Bireyin ruh sağlığı, tutarlılığı, kontrolü, başkalarıyla ilgili beklenti ve duyguları ile aile ilişkilerini ve test yanıtlamadaki savunucu tutumu ölçmeyi amaçlar.

1.5.2. Hacettepe Kişilik Ölçeği

Hacettepe Kişilik Ölçeği, bireylerin kişilik özellikleri ile kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerini ölçmek, klinik ve normal olayları teşhis etmek ve ruh sağlığı taramaları yapmak amacıyla 1976 yılında Özgüven tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, 1978 ve 1982 yılında iki defa revizyondan geçirilmiştir. Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları ve diğer kişilik testleri ile korelasyonları da değişik örneklerde yapılmıştır. Bu envanter, kişilik kavramını sadece kişinin duygu, düşünce ve davranış biçimlerini içerecek şekilde ele almaktadır. HKÖ okuma yazması olan veya okunamayan tüm erişkinlere uygulanabilmektedir. Envanter kişisel ve sosyal uyum ile ilgili 20'şer maddelik 8 alt testten ve 8 kontrol ve geçerlilik maddesi olan toplam 168 maddeden oluşur. Kişisel uyumu değerlendirebilmek için kendini gerçekleştirme (KG), duygusal kararlılık (DK), nevrotik eğilimler (NE), psikotik belirtiler (PB) alt ölçekleri ve sosyal uyumu değerlendirebilmek için aile ilişkileri (Aİ), sosyal ilişkiler (Sİ), sosyal normlar (SN), antisosyal eğilimler (AE) alt ölçekleri bulunmaktadır. Bir de ayrıca bu iki ölçeğin oluşturduğu Genel Uyumdan (GU) söz edilmektedir. HKE'de yüksek puanlar kişinin sağlıklı ve uyumlu oluşunu, düşük puanlar ise uyumsuz oluşunu göstermektedir (Turan ve diğerleri, 1998: 132; Uğuz ve Toros, 2003:53-54).

1.5.3. Cattell 16PF Kişilik Ölçeği

Kişilik ölçümlerinde sıklıkla kullanılan bir ölçüm aracı da Cattell'in 16PF kişilik ölçeğidir. Cattell sözlük kullanarak bireylerin kişilik, karakter ve davranışlarını sözcükler yoluyla tanımlamaya çalışmıştır. Yaptığı bu yöntem ile ilk etapta 5000 sözcüğe ulaşmıştır. Daha sonra benzer sözcükleri eleme gibi bir takım ayrıştırılardan sonra 200 kelimedenden oluşan davranış tanımları elde etmiş ve bunları soru formuna çevirmiştir. Büyük bir grup üzerinden elde ettiği veri setine faktör analizi uygulamış ve kişilik yapısını tanımlayan 16 boyut elde etmiştir (Ellis ve Dick, 2003:26). Cattell ve yandaşları tarafından oluşturulan bu 16 faktöre ilişkin betimlemeler Tablo 1.4'te görülmektedir.

Tablo 1.4. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği

Kişilik Özellikleri	Karşıtları
1. Soğukkanlı	Sıcakkanlı
2. Somut düşünen	Soyut düşünen
3. Düşüncelerden etkilenen	Duygusal tutarlı
4. Uysal	Baskın
5. İlimli	Hevesli, coşkulu
6. Çözümcü	Dürüst
7. Utangaç	Atılgan
8. Gerçekçi	Narin düşünceli
9. Güvenilir	Şüpheli
10. Pratik	Yaratıcı
11. Açık sözlü	Kurnaz, zeki
12. Kendine güvenen	Tedirgin
13. Tutucu	Deneyci
14. Gruba yönelimli	Kendine güvenen
15. Çatışmacı	Kontrollü
16. Rahat	Gergin

Kaynak: Ellis ve Dick, 2003:27.

16PF Kişilik Envanteri, 16 Temel Kişilik Özelliğini ve 5 Genel Kişilik Eğilimini ölçen ve dünyadaki kişilik envanterleri arasında en çok kullanılanlardan biridir. Literatürde “Big 5” olarak bilinen ve birçok kişilik envanterinin temelini oluşturan modelin öncüsüdür. Normal kişilik özelliklerinin geniş ve güvenilir bir ölçümünü sağlayan 16PF Kişilik Envanteri, günlük hayatta gösterdiğimiz çeşitli davranışların tahminine ilişkin detaylı bilgiler sağlayan bir ölçüm aracıdır. 16PF Kişilik Envanterinin en çok kullanıldığı alanlar; işe alım, yönetim geliştirme, takım oluşturma ve geliştirme, kariyer gelişim danışmanlığı, bireysel ve çift/aile danışmanlığı, değişik hedeflere yönelik danışmanlık, Psikolojik Sağlık/Ön izlenim/Tarama süreçleri ve çeşitli araştırmalarda kullanılmaktadır. Envanter tek bir formdan ve 185 sorudan oluşmaktadır. Envanterin IPAT tarafından geliştirilmiş ve DBE Davranış Bilimleri Enstitüsü tarafından Türk Kültürü’ne adaptasyonunu yapılmıştır ve sürekli de geliştirilmektedir. (www.dbe.com.tr).

1.5.4. Hogan Kişilik Ölçeği

Hogan Kişilik Ölçümü, Robert Hogan tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin orjinal formu 206 sorudan oluşmakta ve uygulama yaklaşık 20 dakika sürmektedir.

Hogan Kişilik Ölçümü, 7 temel boyuttan/ölçekten ve bu boyutların alt ölçeklerinden oluşturulan 6 mesleki kişilik boyutundan/ölçümünden oluşmaktadır. Temel boyutlardan örneğin sosyallik boyutu, bireylerin kişilerarası ilişkiler kurmaktan ne derece hoşlandıklarını ya da ilişki kurmaya ne oranda ihtiyaç duyduklarını ifade etmektedir. Bu boyuttan yüksek puan almak, dışadönüklük, konuşkanlık, insanlar üzerinde güçlü sosyal etkiler bırakabilme ve takım içerisinde çalışmaktan zevk alma gibi özellikleri ifade ederken; düşük puan almak ise, içekapanıklılık, sessizlik ve yalnız başına çalışmaktan hoşlanma gibi özellikleri kapsamaktadır. Literatür taraması, Hogan Kişilik Ölçümü'nün kullanıldığı 50'den fazla araştırmada ölçeğin iş performansını yordama gücüne sahip olduğunu ve sekreterler, satış temsilcileri, bölge-şube müdürleri ve elektrik teknisyenleri gibi çok farklı meslek grupları üzerindeki uygulamalardan da etkili sonuçlar elde edildiğini göstermektedir (Solmuş, 2007).

1.5.5. Mesleki Kişilik Envanteri

SHL, 1977 yılında Prof.Dr. Peter Saville ve Roger Holdsworth isimli iki İngiliz akademisyen tarafından İngiltere'de kurulmuştur. Mesleki kişilik envanteri ise 1984'den bu yana uluslararası arenada yaptığı profesyonel çalışmaları ile halen tüm dünyada etkin bir biçimde kullanılmaktadır (www.shl.com.tr).

Hem işe alım süreçlerinde hem de gelişim alanlarının belirlenmesinde kullanılan Mesleki Kişilik Envanteri (Occupational Personality Questionnaire- OPQ), bugün bilimsel literatürde güvenilir, geçerli ve objektif bir araç olarak yer almaktadır. SHL-OPQ/ Mesleki Kişilik Envanteri, tek bir kişilik veya yönetim teorisine bağlı kalmaksızın eklektik bir yaklaşımla geniş bir literatür taraması yapılmak suretiyle Eysenck, Cattell, Murray, Hersey ve Blanchard gibi uzman psikolog ve yönetim teorisyenleri tarafından üç aşamada oluşturulmuştur. Envanter, dört ayrı cümleden oluşan toplam 100 sorudan oluşmaktadır. Cevaplayanlar, bu dört cümleden kendi durumlarına en çok uyan ve en az uyan cümleleri seçmek suretiyle tercihlerini belirtir. Envanter, “standart on” ölçeğine uygun olarak düzenlenmiştir. İlk aşama “5 Büyük Faktör (Big Five Factor)” ü ve ilave olarak “başarı hırsı (achievement)” nı içermektedir. İkinci aşama, 16 temel kişilik özelliğini (16 PF) kapsamaktadır. Üçüncü aşamada sekiz kişilik boyutu daha eklenerek 30 boyuttan oluşan ve envanterin temel profilini teşkil eden “OPQ- 4.2 Kavram Modeli” elde edilmiştir (Saville ve diğerleri, 1996:246). Ayrıca yan profil olarak sunulan liderlik tarzlarında, Blake – Mounton'un “Yönetimsel Grid Teorisi” ve Hersey ve Blanchard'ın “Olgunluk Teorisi” esas alınmıştır.

Tablo. 1.5. Mesleki Kişilik Envanteri (OPQ 4.2) Profilleri

Temel Kişilik Profilleri	Yan Profiller
1.İnsan İlişkileri	1.Takım Roller
*Baskın	2. Liderlik Tarzları
*Sosyal	3.Stres Olasılıkları
*Empati	4.Stresle başa Çıkma Yolları
2.Düşünce Tarzı	5.Adaptasyon
*Yönetim	6.Ast Olarak Çalışma Tarzları
*Soyut	7.Satış Stilleri
*Yapı	
3. Duygu ve Ruh Hali	
*Endişe	
*Kişisel Kontrol	
*Enerji	

Kaynak: Aktaş, 2006:71-76'dan uyarlanmıştır.

1.5.6. Myers-Briggs Kişilik Ölçeği

1940'lı yıllarda anne Katharine Briggs ve kızı Isabel Briggs Myers, Carl Jung'un insanlar arasındaki bireysel farklılıkları araştıran kuramını tekrar ele alarak kuramı pratiğe dönüştürdüler ve kendi adlarıyla anılan bir ölçek geliştirdiler. Bu ölçeğe Myers-Briggs Tip Göstergesi adı verildi ve "MBTI" olarak kısaltıldı. Bu ölçek örgütlerdeki bireysel farklılıkları anlamak amacıyla yoğun bir şekilde kullanıldı. Ölçek ayrıca kariyer danışmanlığı, takım oluşturma, çatışma yönetimi ve yönetim stillerinin anlaşılmasında da sıklıkla kullanılmaktadır (Özkalp, 2004:52).

16 farklı kişilik tipini ayırabilen ve tanımlayabilen envanter, 3 bölümden ve toplam 126 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde değişik durumlara karşı kendinizi nasıl hissedeceğinize ve nasıl reaksiyon göstereceğinize yönelik 17 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde 44 çift sıfattan hangilerinin size uygun olduğu sorulmaktadır. Son bölümde de değişik durumlara karşı kendinizi nasıl hissedeceğinize ve nasıl reaksiyon göstereceğinize yönelik 55 soru yer almaktadır (Zel, 2001:58).

Tiplere ilişkin detaylı bilgi daha önceki bölümlerde anlatıldığı için tekrar değinilmemiştir (Bkz:Jung'un Kişilik Tipolojisi).

1.5.7. Beş Faktör Kişilik Envanteri

Beş Faktör Modeli dışadönüklük, yumuşak başlılık, öz denetim, duygusal tutarsızlık ve gelişime açıklık olarak isimlendirilen kişiliğin beş temel boyutunu temsil etmektedir. Daha

önce yapılmış olan çalışmalarla (örneğin Digman, 1990; Goldberg, 1990) da modelin geçerliliği ve genellenebilirliği teyit edilmiştir (Mushonga ve Torrance, 2008:187).

Beş faktör kişilik envanteri (NEO PI-R) Paul T. Costa, Jr. and Robert R. McCrae tarafından 1992 yılında geliştirilmiştir. 17 yaş üstü yetişkinlere uygulanabilen bu envanter 240 maddeden oluşmaktadır. NEO-FFI olarak isimlendirilen ise envanterin kısa formudur ve 60 madde (her bir boyut için 12 madde) içermektedir. Envanterin maddelerinde yer alan ifadelere yanıtlar “Hiç Katılmıyorum” dan “Tamamen Katılıyorum” a uzanan beş basamaklı ölçek üzerinde verilmektedir. Her iki ölçeğin hem bilgisayar versiyonu hem de kağıt formu bulunmaktadır. NEO PI-R ve NEO-FFI 2010 yılında güncellenmiştir (<http://en.wikipedia.org>).

Costa ve Mc Crae (1985), NEO beş faktör envanterinin A.B.D. deki örnekleminde güvenilirlik katsayılarını; Duygusal Tutarsızlık (0,86), Dışadönüklük (0,77), Gelişime Açıklık (0,73), Yumuşak Başlılık (0,68) ve Özdenetim (0,81) olarak açıklamışlardır. Kuşdil (2000) ise çevirisini yaptığı envanterin, beklendiği gibi beş faktör yapısına uygun faktör yapısı ortaya koyduğunu tespit etmiştir. Bununla birlikte Türkçe form üzerinde yapılan güvenilirlik analizinde; Duygusal Tutarsızlık (0,74), Dışadönüklük (0,68), Gelişime Açıklık (0,60), Yumuşak Başlılık (0,58) ve Özdenetim (0,75) olarak bulunmuştur (Yelboğa, 2006:204).

NEO beş faktör kişilik envanterinin uzun formunun Türkçe çevirilerinin geçerliliği ile ilgili çalışmalardan biri de Gülgöz (2002) tarafından yapılmıştır. Gülgöz de ölçeğin orjinalinde bulunan beş temel faktörle uyumlu sonuçlar elde ettiklerini ifade etmektedir (Gülgöz, 2002:182-183). Türkiye’de genel kişilik sıfatlarının belirlenmesi açısından Gülgöz dışında Somer (1998) ve ayrıca Goldberg ve Somer (2000) tarafından iki önemli araştırma çalışması daha yapılmıştır. Goldberg ve Somer, üç modern Türkçe sözlüğünden kişilikle ilgili 200 üzerinde sıfat çıkarmışlardır. Her üç çalışma da psikoloji alanında yaygın olarak kabul gören “beş faktörlü kişilik tanımlaması modeli”nin Türkiye bağlamında uygulanabilirliğine eğilmektedir (Aksoy ve Özsoyer, 2007:2).

Görüldüğü gibi literatürde, NEO-FFI envanterinin birden çok Türkçe çevirisi yapılmıştır. Bu çevirilerin karşılaştırılması sonucunda araştırmacılar her iki ölçeğin maddelerindeki ifade şekilleri dışında benzerlik gösterdiklerini belirtmişlerdir. Bu tez çalışmasında kişiliği ölçmek amacı ile Tatar’ın (2005) geliştirdiği beş temel faktörden oluşan çok boyutlu kişilik envanterinin kısa formu kullanılacaktır. Envantere ilişkin detay bilgi üçüncü bölümde verilecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI

2.1. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARINA GENEL BAKIŞ

Günümüz işletmelerinin rekabette üstünlük sağlama çabalarının temel dayanağı insanın yaratıcılığı, bilgisi, zekası, deneyimi ve yeteneğidir. On yıllardır ikincil ve pasif bir fonksiyon olarak kalan insan bugün en değerli kaynak haline gelmiş ve işletme yönetiminin öncelikli bir stratejik unsuru niteliğini kazanmıştır. Bu sebeptir ki özellikle örgütsel davranış yazınında insan faktörü oldukça ele alınmakta fakat değerlendirilmesi çabasında ağırlığı pozitif iş davranışlarına vermektedir. İşletmelerin amaçlarını istedikleri düzeyde gerçekleştirmelerinin olumlu davranışları artırma ile olacağı düşüncesi, olumsuz iş davranışları konularını arka planda ve görece bakir bir çalışma alanı olarak bırakmıştır. Günümüzde ekonomik, politik ve teknolojik alanlarda yaşanan hızlı ve sürekli gelişmeler işletmelerin hayatta kalma mücadelelerinin her geçen gün biçim değiştirmesi, araştırmacıların teorik ve pratik çalışmalarının yönelimlerini de farklılaştırmaktadır. Sözü edilen farklılaşmanın belirgin bir örneği, 1990'lı yılların başından itibaren artış gösteren, olumsuz işyeri davranışlarını irdeleme eğilimidir. Gerek işletmelerin, gerek çalışanların gerekse müşterilerin veya tedarikçilerin olumsuz davranışlar nedeniyle maruz kaldıkları koşullar, olumlu çalışan davranışları geliştirilmesine yönelik işletme çabalarını yetersiz bırakmış, olumsuz davranışların da ayrıca ve kapsamlıca ele alınmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Önemine rağmen ihmal edilen olumsuz davranışlar; psikoloji, örgütsel davranış, yönetim ve organizasyon, sosyal psikoloji ve eğitim bilimleri yazınlarında giderek artan sıklıkla ele alınmaya başlanmıştır. Konuyu farklı disiplinlerin farklı bakış açıları ile ele almaları kavramın dağınık ve birbirinden kopuk biçimde işlenmesi sonucunu doğurmaktadır. Bu karmaşa kavramın isimlendirilmesinden, tanımlanmasına, boyutlandırılmasına ve hatta benzer ve farklı kavramlar ile ilişkilendirilmesine kadar hemen her noktada kendini göstermektedir. Bu durum kavram üzerinde çalışma yürütülmesini güçleştirmekte fakat araştırmacılara çalışma özgürlüğü tanınması nedeniyle de kavramın irdelenmesini sağlamaktadır.

Olumsuz davranışlar yazınında yer alan amaç karşıtı iş davranışları (counterproductive work behaviors) örgütler için maliyet, verimlilik, itibar, müşteri ve zaman kaybına neden olan önemli bir sorun alanı olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla işverenler artık düşük performans gösteren çalışanların yanı sıra, çalışanların olumsuz davranışlarıyla da başa çıkmak zorundadırlar.

Günümüz işletmeleri görev ve sorumluluklarının bilincinde olan, örgüte, örgüt üyelerine veya müşterilerine herhangi bir yönden zararı dokunmayacak çalışanlara sahip olmak istemektedirler. Zararla sonuçlanan ve istenmeyen sapkın davranışlar olarak nitelendirilen bu tür davranışlar üzerine yapılan araştırma bulgularına göre, işletmelerde sapkın davranışlarla sıklıkla karşılaşmaktadır. Örneğin; İnsan Kaynakları Yönetimi Derneği'nin (1993) araştırmasına göre, 479 insan kaynakları yöneticisi işyerinde şiddet içerikli tehdit aldıklarını belirtmişlerdir. Diğer bir araştırmaya göre çalışanların % 75'inin işletmelerinde en azından bir kez hırsızlık yaptığı belirtilmektedir (Gruys, 2000:1). Slora'nın (1989:199) yaptığı araştırmada ise hızlı yiyecek tüketilen restoranlarda çalışanların % 62'si ve süpermarkette çalışanların % 42'si işletmelerinden bir tür nakit veya mal mülk çaldıklarını belirtmişlerdir. Bu tür davranışlar olumsuz davranışların sadece bir kısmını oluşturmaktadır. İşe geç gelme, rüşvet, üretime zarar verme gibi davranışların yaygınlığı ise tam anlamıyla bilinmemektedir. Bu tür davranışların işletmelere verdiği zarar 1992 yılında yasal maliyetler ve azalan verimlilik şeklinde alındığında 4.2 milyar dolar olarak hesaplanmaktadır. Ayrıca diğer maliyetler ise, sigorta kayıpları, işletme ürününün zarar görmesi, halkla ilişkiler maliyetlerinin artması, işçilere ödenen tazminatlar ve işten ayrılmaların artması olarak gösterilmektedir (Seçer ve Seçer, 2007:148).

Bir başka çalışma (Aquino ve diğerleri, 1999) ile 2 milyondan fazla kişinin işyerinde fiziksel saldırıya uğradığı, yaklaşık 6 milyon çalışanın tehdit (Northwestern National Life Insurance Company, 1993) edildiği ve takriben 16 milyonunun da tacize uğradığı saptanmıştır. Gruber kadınların % 42'sinin işyerinde cinsel taciz kurbanı olduklarını, McGurn çalışanların % 75 gibi büyük bir kesiminin çalıştığı kurumdan veya işvereninden çaldığını, Harper ise % 33 ila % 75 oranında çalışanın itaatsizlikten sabotaja uzanan çeşitlilikte istenmeyen davranış sergilediklerini belirtmektedir (Karaeminoğulları, 2006:28).

Amaç karşıtı iş davranışları; işyerinde saldırganlık, istenmeyen örgütsel davranışlar, üretkenlik karşıtı davranışlar, işyeri/çalışan sapkınlığı, asosyal davranışlar, norm dışı davranışlar, verimlilik azaltıcı davranışlar gibi kavramlarla yazında ifade edilen çok kapsamlı bir olgudur. Bu kavramlardan bazıları birbiri ile iç içe geçmiş durumdadır.

Bu tez çalışmasında "amaç karşıtı iş davranışları", "üretken olmamaktan" ayrı tutulacaktır. Bu ayrımın üç temel sebebi vardır. Bunlar (Sackett ve DeVore, 2009:179-180);

İlk olarak amaç karşıtı davranışlar iş performansının bir yönü olarak ele alınmaktadır. Örneğin güvenlik tedbirlerinin kasıtlı ihlali gibi davranışlar bireyi ve örgütü riske attığından amaç karşıtı davranışlara örnektir. Diğer taraftan bu tür amaç karşıtı davranışlardan kaynaklanan zararların sayısı ve maliyeti de üretken olmamanın ölçüsü olarak kullanılabilir. Verili bir zaman aralığında güvenlik tedbirlerinin ihlali (davranışlar) hiçbir zarara (sonuçlar)

yol açmayabilir. Bu durum amaç karşıtı davranışlarla üretken olmamanın ayırımı gözler önüne sermektedir.

İkinci olarak, bu yelpazede yer alan davranışlar dizisi yasadışı, ahlak dışı ve sapkın davranışlar olarak nitelenen ilgili terim ve kavramlarla kısmen örtüşmektedir. Bu üç tanımdan her biri farklı yan anlamlara sahiptir. Örgütün içinde faaliyet gösterdiği yasal çerçeveye tanımlanan davranışlara aykırı olanlar *yasadışı*; dinsel ya da laik belirli bir değerler sistemine aykırı sayılan davranışlar *ahlak dışı*; verili bir davranış konusunda örgütsel ya da toplumsal bir normun varlığı halinde, buna aykırı olanlar *sapkın davranışlar* olarak adlandırılmaktadır. Bu üç terim de genel olarak, muhtemelen “amaç karşıtı davranış” terimiyle ortak bir “yanlış yapma” yan anlamı taşımaktadır. Örneğin bir örgüt, bir davranışın birçok çalışan tarafından sergilenebileceği (gerçekte hasta olmadığı halde hastalık izni almanın yaygın olduğu ortam), bu nedenle söz konusu davranış normların çiğnenmesi açısından sapkın sayılmayacağı halde, yine de bunun örgüt tarafından amaç karşıtı bir davranış olarak kabul edilebileceğini göstermektedir. Örgütün görüşlerini benimsememe (fazla mesai ücreti ödmeden 14 saat çalıştırmak) örneğinden bakacak olursak bu durum örgütün çıkarına olabilirse de bu uygulamaya riayet etmeyi istememek yanlış yapma yan anlamı taşımaz. Bu nedenle, amaç karşıtı davranışları, örgütün meşru çıkarlarına aykırı olan davranışlar şeklinde tanımlamak doğru olacaktır.

Üçüncü olarak, amaç karşıtı davranışlarda kasti davranışlara odaklanma söz konusudur. “Kasti” kelimesinin gönüllü ve bilerek kelimeleriyle eş anlamlı görülmesi gerekmektedir. Bir eylemin kasıtlı yapılp yapılmamasıyla ortaya çıkan sonucun kasıtlı olup olmaması arasında önemli bir fark bulunmaktadır. Bu açıdan kazara oluşan edimleri devre dışı bırakmak gerekmektedir. Örneğin güvenlik önlemlerine riayet etmemeyi tercih eden bir çalışanın uğrayacağı kaza kasti eylemin sonucu sayılmaktadır.

2.1.1. Amaç Karşıtı İş Davranışlarının Tanımı ve Kapsamı

Tez çalışmasının bu bölümünde isimlendirilmesi kadar kavramsallaştırılmasında karmaşık olan ve araştırmacılar tarafından bir fikir birliğine varılamayan amaç karşıtı davranışların tanımı yapılmıştır. Ardından da bu çalışmada hangi tanımın benimseneceği ifade edilmiştir.

Amaç karşıtı iş davranışları en genel tanımıyla, örgüte, örgüt üyelerine veya her ikisine birden zarar vermeye yönelik kasıtlı davranışlardır. Bu davranışlar, saldırganlık ve hırsızlık ve bunun gibi aktif eylemler ile talimatlara uymama veya işi düzgün yapmama ve bunun gibi pasif eylemleri kapsamaktadır (Fox ve diğerleri, 2001:292).

Birçok araştırmacı amaç karşıtı davranışları farklı kuramsal açılardan ele almıştır. Son zamanlarda ise taciz, asosyal davranış, verimlilik azaltıcı, suç, sapkınlık, misilleme ve intikam kavramları amaç karşıtı iş davranışları olarak tanımlanan davranışlar olarak kullanılmaktadır

(Spector ve Fox, 2002:271-272). Her ne kadar araştırmacılar amaç karşıtı davranışları kavramsallaştırmada farklı adlandırmaları ve teorik temelleri kullansalar da, bu tür davranışların örgüte ve örgütle ilişkilendirilmiş (çalışanlar, müşteriler gibi) kişilere zarar vereceği konusunda hem fikirdirler. Tablo 2.1’de araştırmacılar tarafından kullanılmış bir takım tanımlamalar yer almaktadır.

Tablo 2.1. Amaç Karşıtı İş Davranışları İsimleri ve Tanımlamaları

	Yıl	Yazar	Kavram	Tanımlama
1	1982	Hollinger & Clark	İşgören Sapkınlığı (Employee Deviance)	Çalışanların işletme malına zarar vermesi veya izinsiz alması davranışıdır.
2	1987	Puffer	Riayet Edilmeyen Davranışlar (Noncompliant behavior)	Olumsuz örgütsel çıkarımları olan iş dışı davranışlardır
3	1989	Hogan & Hogan	Örgütsel suç (Organizational delinquency)	İşçilerin güvenilirliklerinin sonucu olan bir sendromdur. Verimlilik azaltıcı davranışlar da bu sendromun bir öğesidir.
4	1995 1997 2000	Robinson & Bennett	İşyeri Sapkınlığı (Workplace deviance)	Önemli örgütsel normlara zarar veren ve böylece örgütün, örgüt üyelerinin veya her ikisinin iyiliğini tehdit eden gönüllü davranışlardır.
5	1996	Baron ve Neuman	İşyerinde şiddet ve İşyerinde Saldırı (Workplace violence and workplace aggression)	Mevcut veya geçmişteki işgörenlere veya onların örgütlerine kötülük eden bireylerin sergilediği her türlü davranıştır.
6	1996	O’Leary-Kelly, Griffin & Glew	Örgüt Amaçlı Saldırı (Organization Motivated Aggression)	Örgüt ortamında var olan bir sebepten ötürü kışkırtılan örgüt üyesi olan veya olmayan bir kişi tarafından yapılan zararlı girişim veya davranıştır.
7	1996	Vardi ve Wiener	Örgütsel Kötü Davranış (Organizational Misbehavior)	Örgüt üyelerinin örgütün esas ve/veya toplumsal normlarını ihlal ettiği kasıtlı davranışlardır.

8	1997	Skarlicki & Folger	Örgütsel Misilleme Davranışları (Organizational Retaliation Behaviors)	Üzgün işgörenin algıladığı adaletsizliğe karşı işverenine sergilediği olumsuz tepkilerdir.
9	1997	Giacalone & Greenberg	A-sosyal Davranış (Antisocial Behavior)	Örgüte, çalışanlarına veya paydaşlarına zarar veren veya vermeye çalışan her türlü davranışlardır.
10	1997	Moberg	Örgütsel Ahlaksızlık (Organizational Vice)	Örgütün tümünün veya bireylerin emniyetini suistimal eden davranışlardır.
11	1998	Griffin, O'Leary-Kelly ve Collins	İşlevsiz Davranışlar (Dysfunctional Behavior)	Örgüt içindeki birey ve/veya örgütün kendisi için olumsuz sonuçları olan, bir çalışan veya çalışan grubu tarafından güdülenen davranışlardır.
12	1998	Greenberg ve Alge,	İşyeri Saldırganlığı (Workplace Aggression)	İşletmede bir takım etkenlerin kışkırttığı rencide edici faaliyetler ve eylemlerdir.
13	2000	Gruys	Sapkın İşgören Davranışı (Deviant Employee Behavior)	Örgüt üyesi tarafından örgüt çıkarlarının aksi biçimde önemli örgüt normlarının kasıtlı olarak ihlal edilmesidir.
14	2001	Fox, Spector ve Don Miles	Amaç Karşıtı İş Davranışları (CWB)	Örgütte ve üyelerinde zarar verici etki bırakan davranışlardır.
15	2001	Sackett ve De Vore	Amaç Karşıtı Davranışlar (Counterproductive behaviors)	Bir örgüt üyesi tarafından örgütün meşru çıkarlarına karşı herhangi bir kasıtlı davranıştır.
16	2002	Kelloway, Loughlin, Barling ve Nault	Amaç Karşıtı Davranışlar (Counterproductive behaviors)	İşgörenlerin örgütün kuralları ve prosedürlerini ihlal ettiği kasıtlı davranışlardır.
17	2002	Sackett	Amaç Karşıtı Davranışlar (Counterproductive work behaviors)	Örgüt üyesi tarafından yapılan ve örgütün yasal çıkarlarına ters düşen her türlü kasıtlı davranıştır

18	2002	Spector ve Fox	Amaç Karşıtı Davranışlar (Counterproductive work behavior)	Örgütü veya örgütün diğer bireylerini incitmeyi amaçlayan davranışlardır.
19	2002	Penney ve Spector	Amaç Karşıtı Davranışlar (CWB)	Hırsızlık, sabotaj, işi yavaşlatma, kişilerarası saldırı, zamanı boşa harcama ve dedikodu yayma gibi örgüte ve örgüt üyelerine zarar veren davranışlardır.
20	2002	Martinko, Gundlach ve Douglas	Amaç Karşıtı İşyeri Davranışı (Counterproductive Workplace Behavior)	Örgüt üyeleri tarafından örgüte veya üyelerine zarar veren davranışlardır. Toplumsal ve örgütsel kurallara ve değerlere uymazlık.
21	2002	Marcus, Shuler, Quell ve Hümpfner	Verimlilik Azaltıcılar (Counterproductivity)	Örgüt üyesinin örgüte bilerek zarar verirken diğer örgüt üyelerine veya örgütün tamamına fayda sağlamadığı davranışlardır
22	2002	Hakstian, Farrell ve Tweed	Amaç Karşıtı Eğilimler (Counterproductive Tendencies)	Örgütün veya çalışanın refahını tehdit eden ve örgütün çıkarlarına karşı yapılan kasıtlı davranışlardır.
23	2002	Lee ve Allen	İşyeri Sapkınlığı/ Amaç Karşıtı Davranış (Workplace Deviance / Counterproductive Behavior)	Önemli örgütsel normlara zarar veren ve böylece örgütün veya örgüt üyelerinin iyiliğini tehdit eden gönüllü davranışlardır.
24	2002	Rotundo ve Sackett	Amaç Karşıtı Davranışlar (Counterproductive Behavior)	Organizasyonun iyiliğine zarar veren gönüllü davranışlardır.
25	2003	Lau, Au ve Ho	Amaç Karşıtı Davranışlar (Counterproductive Behavior)	Bireyin iş performansını veya örgütsel faydayı düşürmek için yapılan kasıtlı davranışlardır
26	2003	Gruys ve Sackett	Amaç Karşıtı Davranışlar (Counterproductive Behavior)	Örgüt üyesi tarafından yapılan ve örgütün yasal çıkarlarına ters düşen her türlü kasıtlı davranıştır.
27	2005	Griffin ve Lopez	İşyerinde Kötü Davranışlar (Bad Behavior in Workplace)	Örgütteki bireylere veya örgüte zarar vermek için yapılan kasıtlı davranışlardır.

28	2005	Lee, Ashton ve Shin	İşyerinde Davranışlar (Workplace Behavior)	a-sosyal Anti-social	Örgüte veya bireye zarar veren davranışlardır
29	2006	Spector, Penney diğerleri	Verimlilik (Counterproductivity)	Azaltıcılar	Örgüte veya müşteriler, çalışanlar, şefler gibi örgütün paydaşlarına zarar vermeyi amaçlayan ve kasıtlı yapılan belirgin davranışlardır.
30	2006	Mount, Ilies ve Johnson	Amaç Karşıtı İş Davranışları (CWB)		İşgörenin iş performansının bir bölümünü temsil eden önemli davranışlar kümesidir. Yapılan bu istemli davranışlar örgütün normlarını ihlal etmektedir.
31	2006	Özcan	İşyerindeki Davranışlar (Workplace Counterproductive Behavior)	Norm Dışı	Örgütteki bireylere veya örgütün kendisine veya hem örgüte hem de bireye yapılan davranışlardır

Gruys'a (2000:2) göre literatürde anti-sosyal davranış, işyeri sapkınlığı, örgütsel ahlaksızlık, örgütsel kötü davranış, işyerinde saldırı, örgütsel misilleme davranışı, riayet edilmeyen davranışlar, örgüt amaçlı saldırı, örgütsel suç olmak üzere en az dokuz çeşit tanımlama bulunmaktadır. Robinson ve Greenberg'in (1998) yaptıkları bir çalışmada bu tanımlamaların sekizi detaylı incelenmiş ve amaç karşıtı davranışların göze çarpan beş özelliği (davranışı gerçekleştiren kişi/suçlu, kasıtlılık, davranışın hedefi, davranışın niteliği ve yerine getirilmesi, davranışın sonuçları) üzerinde durulmuştur (Gruys, 2000:5).

Tablo 2.1.'de yapılan tanımlamalar bu özellikler ışığında dikkate alındığında;

Davranışı gerçekleştiren kişinin kimliği: Yapılan tanımlamaların çoğunda davranışı gerçekleştirenin örgüt içinden birisi olması gerektiği kastedilmektedir. Fakat O'Leary-Kelly, Griffin ve Glew'in (1996) "örgüt amaçlı saldırı" tanımında örgüt dışındakilerin (müşteriler, kamu üyeleri, tedarikçiler vb) de eylemi gerçekleştirebileceği ihtimalinden bahsetmektedir. Dolayısıyla amaç, örgüt içerisinden birinin veya örgütün yapılan davranış sonucunda zarar görmesi ise örgüt dışındakilerin gerçekleştirebileceği davranışların ölçümlenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan çıkar gruplarına yönelik en ufak olumsuz davranışın işletmeleri ciddi problemlerle karşı karşıya bırakabileceği düşüncesi de göz ardı edilmemelidir. Çıkar gruplarına zarar verme ihtimali olan tüm davranışların kavramsal alana dahil edilmesi gerekmektedir. Neticede her iki yönlü bu tür bir sınırlamaya kavramın

tanımlanmasında değil yapılacak çalışmaların alanını daraltmada yer verilmesi gerektiği kanaatindeyiz.

Kasıtlılık: Çoğu tanım davranışın kasıtlı olması zorunluluğunu vurgulamaktadır. Diğer taraftan Moberg(1997) ve Hogan ve Hogan (1989) yaptıkları çalışmalarda kasıtlı olmayan fakat negatif sonuçlar doğuran davranışları da tanım içine almaktadırlar. Bu tez çalışmasında kazara yapılan eylemlerin (bilerek yapılmayan) tanım dışında bırakılması gerektiği savunulacaktır.

Davranışın hedefi: Tanımlamaların genelinde (Baron ve Neuman, 1996; Skarlicki ve Folger, 1997) amaç karşıtı davranışın hedefi ya örgütün kendisine ya örgüt üye/üyelerine ya da hem bireye hem örgüte yönelik olması gerektiğini savunmaktadır. O'Leary-Kelly, Griffin ve Glew'in (1996) örgüt dışındakilerin de hedef alınabileceğini belirtmiştir Giacalone ve Greenberg (1997) ise örgüt paydaşlarının da davranışın sonucundan zarar görebileceğini vurgulamıştır.

Davranışın niteliği ve yerine getirilmesi: Eylemin niteliği öncelikli meseledir. Yapılan birçok tanımlamada (Puffer,1987; Robinson ve Bennett,1995) davranış, ya toplumsal ya da örgütsel normlara aykırı hareket etmektedir. Bu tanımlamanın yapıldığı çalışmalarda davranışın sonuçlarından ziyade davranışın niteliğine odaklanılmaktadır. Diğer çalışmalar (Baron ve Neuman, 1996; Skarlicki ve Folger, 1997) sonuçlara odaklanmakta ve davranışı eğer davranışın niteliğine zararı dokunuyorsa amaç karşıtı olarak tanımlamaktadırlar. Davranışın yerine getirilmesi de başka bir husustur. Bazı çalışmalardaki (Baron ve Neuman, 1996) tanımlar davranışların üç türlü (direkt-dolaylı; aktif-pasif ve sözlü-fiziksel) gerçekleştirilebileceğini savunmaktadır.

Davranışın sonuçları: Birçok tanımlamada davranışların zararlı sonuçlara neden olduğu veya en azından bir takım zararlı potansiyel sonuçlara neden olacağı söylenmektedir.

Araştırmacılar tarafından özellikle 1996'lı yıllardan itibaren irdelenen amaç karşıtı iş davranışları kapsamında kullanılan isimlendirmelerden en sık tercih edilenler sapkınlık, saldırı, a-sosyal davranış ve şiddet kavramlarıdır. Bunun yanı sıra işyerinde suç, karşı gelme davranışı, örgütsel kötü davranış, örgütsel ahlaksızlık gibi kavramlar da yazında kullanılmaktadır (bkz Tablo 2.1).

Amaç karşıtı iş davranışların birçok teorik bakış açısı kendi ortak unsurunu vurgulamaktadır. Greenberg (1993) işgören hırsızlığı; Dalton ve Wimbush (1998) işe devamsızlık; Bies, Tripp ve Kramer (1997) ve Murray (1999) örgütlerde intikam teorisi; Bennett (1998) algılanan zavallılık; Folger ve Skarlicki (1998) işgören saldırganlığı; Neuman (1998) örgütsel faktörler; Gardner ve Martinko (1998) işlevsiz izlenim yönetimi; Ones ve

Viswesvaran (1998) dürüstlük ve işyeri performansı gibi konular üzerinde yoğunlaşmışlardır (Bayram ve diğerleri, 2009:180-181).

Tüm bu yazılanlardan da anlaşılacağı üzere, amaç karşıtı iş davranışlarının tanımlamasını, yapısını ve boyutlarını tespit etmek oldukça karmaşık bir süreçtir. Fakat bu tez çalışmasının birincil konusunu oluşturan bu kavramın derinlemesine irdelenmesi gerektiği kanaatindeyiz. Bu sebeple çalışma kapsamına birçok davranışın dahil edilmesi gerekliliği önemli bir husustur. Genel olarak yazında yapılan tanımlarda amaç karşıtı davranışlara oldukça kısıtlayıcı açılardan bakıldığı görülmektedir.

Riayet edilmeyen davranışlar (Puffer, 1987), “olumsuz örgütsel çıkarımları olan iş dışı davranışlar” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım aynı zamanda görevle ilişkili davranışlara karşılık gelen bir takım amaç karşıtı davranışlar açısından oldukça sınırlıdır. Örneğin, bir çalışanın bitirilmeye zamanı standartlaşmış bir görevi daha yavaş yapıp uzun sürede yerine getiriyorsa bu davranış riayet edilmeyen davranışlar tanımında amaç karşıtı davranış olarak kabul edilmemektedir. Fakat bu şekildeki bir davranış amaç karşıtı davranış tanımına dahil edilmelidir. Dolayısıyla bu tanımın da yeterli düzeyde geniş bir tanım olduğunu söyleyemeyiz.

Robinson ve Bennett’in (1995:556) ve 1997’de yaptıkları çalışmalarda ise “önemli örgütsel normlara zarar veren ve böylece örgütün, örgüt üyelerinin veya her ikisinin iyiliğini tehdit eden gönüllü davranışlar” tanımı kullanılmıştır. Her ne kadar bu tanım diğer birçok tanımdan daha kapsamlı ise de bu tanımda da gizli bir problem bulunmaktadır. Şöyle ki bu tanımda kullanılan “örgütün, örgüt üyelerinin veya her ikisinin iyiliğini tehdit eden gönüllü davranışlar” tümcesi ile davranışın belirli bir seviyede şiddet içermeye zorunluluğu olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Örneğin, bir çalışan işyeri kasasından izinsiz 1000 TL aldığı durumda, bu tanım altında bu tür bir davranış amaç karşıtı davranış olarak tanımlanabilir mi? Bu husus işletmelerin büyüklüğü ve küçüklüğü ile oldukça ilişkilidir. Şöyle ki 1000 TL küçük bir işletme için önemli bir finansal kayıp iken, büyük bir işletme için o derece önem arz etmeyebilir. Fakat diğer taraftan tüm işverenler tarafından işgörenin yaptığı hırsızlık davranışı, işletmenin finansal gücüne bakmadan, eşit seviyede istenmeyen bir davranış olarak düşünüldüğü açıktır. Bu yüzden bu tür istenmeyen davranışların da tanım içerisine dahil edilmesi önemlidir.

Giacalone ve Greenberg (1997) ise daha geniş kapsamlı bir tanım yapmıştır. A-sosyal davranış olarak isimlendirdikleri kavramı, “örgüte, çalışanlarına veya paydaşlarına zarar veren veya vermeye çalışan her türlü davranış” şeklinde tanımlamışlardır (Gholipour ve diğerleri, 2009:77; Griffin ve Lopez, 2005:991). Bu tanımda da davranışın ya zarar veren ya da zarar vermeye çalışan nitelikte olması şartıyla amaç karşıtı sayılması sıkıntılıdır. Davranışlar zarar

veren veya zarar vermeye çalışan nitelikte olmayabilir fakat örgüt açısından hala istenmeyen davranıştır. Örneğin, bir çalışan güvenlik kurallarını ihlal ederek kendini veya başkalarını tehlikeye atabilir. Bu davranışın sonucunda çalışan zarar görmez ise, bu tür davranış örgütleri ilgilendirmemektedir. Bu yüzden bu tanım yeteri kadar geniş bir davranış alanını kapsamamaktadır.

Gruys (2000:14), “örgüt üyesi tarafından örgüt çıkarlarının aksi biçimde önemli örgüt normlarının kasıtlı olarak ihlal edilmesi” ve Sackett ve De Vore (2001:146), “bir örgüt üyesi tarafından örgütün meşru çıkarlarına karşı herhangi bir kasıtlı davranış” ifadelerini kullanarak bu alanda en geniş tanımları yaptıkları kanaatindeyiz. Biz de bu çalışmalardan destek alarak bu tez çalışmasında amaç karşıtı iş davranışlarını, “örgüt üyesinin örgütün meşru çıkarlarına karşı yaptığı kasıtlı davranışlar” şeklinde tanımlayacağız. Bu tanımla davranışın sonuçlarına değil, davranışın kendisine odaklanılmakta ve sadece kasti davranışlar tanıma dahil edilmektedir. Sadece bireyleri ve örgütü hedef alan davranışları kapsamaktadır. Ayrıca işgören davranışları ile sınırlı tutulmuş, çıkar gruplarının/dışarıdakilerin (müşteriler, eski kurum çalışanları, tedarikçiler, vb.) işletme açısından tehdit arz eden davranışları kapsam dışında bırakılmaktadır.

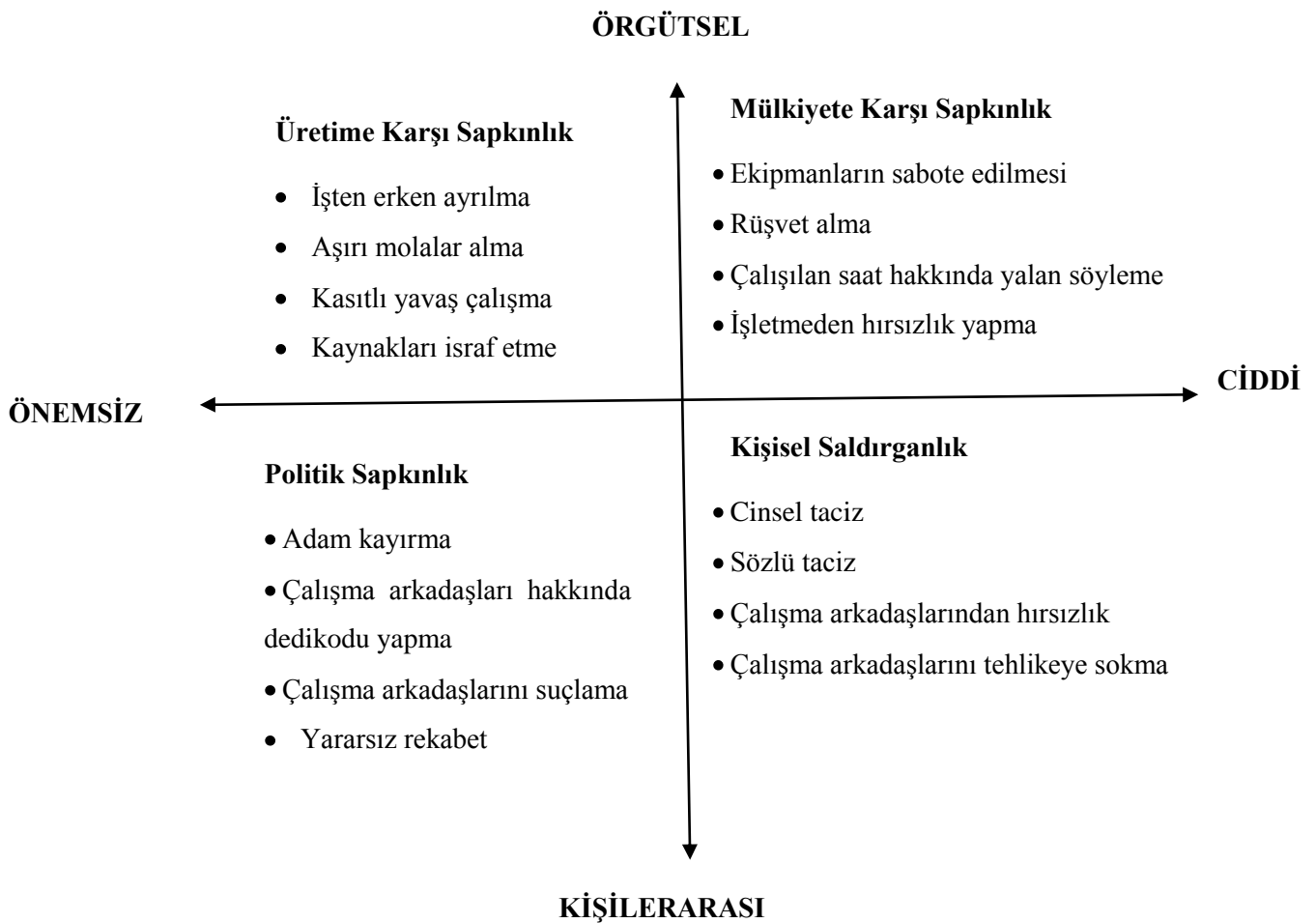
2.1.2. Amaç Karşıtı İş Davranışlarının Boyutları ve Sınıflandırılması

Ele alınan konu işyerinde istenmeyen davranışlar olduğunda sayısız davranışı bu kapsama dahil etmek mümkündür. Örneğin, mülkiyete zarar verme, zimmetine para geçirme, sözlü veya fiziksel taciz, çalışma saatlerine uymama gibi çeşitli davranışlar farklı çalışma konuları olarak da ele alınmaktadır. Ancak son dönemlerdeki temel görüş, söz konusu olumsuz davranışların bir bütünün parçaları olarak ele alınması gerektiği yönündedir. Dolayısıyla birbirinden çok farklı gibi ele alınan bu davranışlar araştırmacılar tarafından bir paydada birleştirilmeye çalışılmaktadır.

Amaç karşıtı iş davranışları ile ilgili çalışma yapan araştırmacıların (Hollinger ve Clark, 1982,1983; Robinson ve Bennett, 1995; Sackett ve DeVore, 2001) çoğu olguyu tek veya iki boyutta değerlendirmektedir. Bu durum belirli davranış biçimleri ile muhtemel nedenleri arasındaki ilişkilerin ortaya koyulmasına neden olmaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalarda, araştırmacılar davranışları örgütü veya bireyleri hedeflemesi boyutuyla incelemektedirler. Sonuç olarak, dedikodu yayma ve iş arkadaşlarından hırsızlık yapma veya işe geç gelme ve örgüte ait mülke zarar verme gibi farklı davranışlar tek bir ölçek altında toplanıp ele alınmaktadır. Az sayıda araştırmacı, amaç karşıtı davranışları daha fazla kategoriye ayırırken, bazıları da tek bir davranış biçimine odaklanmışlardır (Spector ve diğerleri, 2006:447). Bu çalışmalar incelendiğinde bazı davranışların ortak paydada bulunduğu fakat bazılarının ise temel bir takım farklılıklarla bariz bir şekilde ayrıştığı söylenebilir.

Amaç karşıtı davranışlar konusunda kapsamlı ilk çalışmayı Hollinger ve Clark (1982:336; 1983:398) yapmışlardır. Bu tür davranışları karşılıklı olarak ilişkilendiren kavramsal bir çerçeve geliştirmişler ve üç farklı sektörde (sağlık, üretim ve perakende) çalışan kişilerden oluşan büyük bir örneklemden kişisel beyan verileri toplamışlardır. Araştırmacılara göre, amaç karşıtı iş davranışları; işverene ait varlıkların kötüye kullanılmasını içeren “mülkiyete yönelik sapkınlık” ve işin başarıyla sonuçlandırılmasına ilişkin normların çiğnenmesini içeren “üretimle yönelik sapkınlık” olarak iki büyük boyut altında incelenmesi gerekmektedir.

Hollinger ve Clark’ın çalışmalarından sonra Robinson ve Bennett (1995) bu konuyu kapsamlı bir şekilde ele alan diğer araştırmacılarıdır. Araştırmacılar Hollinger ve Clark tarafından incelenen davranışların eksik kaldığına kanaat getirmişler. Örneğin, cinsel taciz gibi kişiler arasında söz konusu olabilecek amaç karşıtı davranışları kapsamadığına işaret ederek, onların çizdiği çerçeveyi geliştirmeyi hedeflemişlerdir. Bu amaçla işgörenlerden amaç karşıtı davranışlara ilişkin birçok kritik olay örneği toplamışlar ve davranış çiftleri arasında benzerlik puanları elde etmişler. Ortaya çıkan matrisi de çok boyutlu ölçmeye tabi tutmuşlardır. Matrisin bir eksenini örgüte yönelik davranışlarla (Hollinger ve Clark’ın çalışmasındaki gibi) örgüt üyelerine yönelik kişiler arası davranışlar (taciz, dedikodu, küfür, vb.) oluştururken diğer eksenini de hafif suçlarla ciddi suçlar temsil etmektedir. Araştırmacılar davranışları bu iki boyutlu alanda sıralayarak, ortaya çıkan dört bölmeyle mülkiyete karşı sapkınlık (örgütsel-ciddi), üretime karşı sapkınlık (örgütsel-hafif), kişisel saldırganlık (kişilerarası-ciddi, iş arkadaşlarına yönelik tacizleri ve hırsızlığı içermektedir), politik sapkınlık (kişilerarası-hafif, adam kayırma, dedikodu ve kendi hatalarından başkasını suçlama gibi davranışları içermektedir) olarak adlandırmışlardır. Bu açıklamayı Şekil 1’de net bir şekilde görebiliriz (Robinson ve Bennett, 1995:565). Bu sınıflandırma literatürde ampirik çalışmalara kolaylık sağlaması nedeniyle oldukça benimsenmektedir.



Şekil 2.1. Amaç Karşıtı İş Davranışlarının Sınıflandırılması

Kaynak: Robinson ve Bennett, 1995:565

Amaç karşıtı davranışların boyutlarının belirlenmesi üzerine çalışan diğer bir araştırmacı ise Hunt'tur. Hunt, bireylerin sergiledikleri çeşitli amaç karşıtı davranışlarının düzeyinin başkaları (örneğin üstler veya çalışma arkadaşı) tarafından derecelendirilmesi ile ilgilenmiştir. Bu doğrultuda 42 farklı sektörden 18.146 çalışanın derecelendirilmesini içeren ve 8 kategoriden (gayretsizlik, dikkatsizlik, zaman çizelgesi rahatlığı, işe devamsızlık, görevle bağdaşmayan davranışlar, kurallara uymamak, hırsızlık, uyuşturucu kullanımı) oluşan bilinen en büyük ölçekli araştırmayı gerçekleştirmiştir. Bu kategorilerden işe devamsızlık, görevle bağdaşmayan davranışlar, kurallara uymamak, hırsızlık, uyuşturucu kullanımı amaç karşıtı davranışlar kapsamına girmektedir. Örneğin izinsiz uzun molalar vermek, işe izinsiz geç gelme gibi davranışlar *işe devamsızlık* kategorisinde; çalışma saatlerinde özel işler yapmak davranışı *görevle bağdaşmayan davranış* kategorisinde; yapılan bir yanlış yüzünden başkasını suçlama, amiri tarafından verilen görevi yerine getirmeme davranışları *kurallara uymama* kategorisinde; işletmeye veya müşteriye ait olan bir eşyayı veya parayı izinsiz alma davranışı *hırsızlık* kategorisinde; işyerindeyken alkol kullanımı, işyerine uyuşturucu etkisi altındayken

gelme davranışları *uyuşturucu kullanımı* kategorisinde ele alınabilecek bir takım davranış türleridir (Hunt, 1996:51). Davranış bileşikleri arasındaki korelasyona dayanan Hunt'un yaptığı bu çalışma, amaç karşıtı davranışların boyutlarının tespitini amaçlamamakla beraber bu konuyu ele alacak ileriki çalışmalara yol gösterici niteliktedir.

Amaç karşıtı iş davranışları ile ilgili iş deneyimi olan 131 üniversite öğrencisi üzerinde kişisel beyan yöntemi kullanılarak yapılan diğer bir çalışma da Ashton tarafından gerçekleştirilmiştir. Sekiz amaç karşıtı davranış belirlenmiştir. Bunlar işe gelmeme, işe geç gelme, alkol kullanımı, güvenlik ihlali, hırsızlık, vandalizm, işten kaytarma, beleşçiliktir (Ashton, 1998:295). Bu boyutların tümü Bennett ve Robinson'un çalışmasındaki örgüte yönelik sapkınlık kategorisi ile paralellik göstermektedir.

Buraya kadar ifade edilenlerden de anlaşılacağı üzere amaç karşıtı iş davranışları bir çok geniş bir alanı kapsamaktadır. Bu doğrultuda Gruys (2000:109-118) literatürde bu konuda çalışma yapmış olan araştırmacıların (Baron ve Neuman, 1996; Hollinger, 1986; Hollinger ve Clark, 1982; Hollinger ve Clark 1983; Hollinger, Slora ve Tennis, 1992; Hunt, 1996; Jones, 1980; Mangione ve Quinni 1975; Raelin, 1994; Robinson ve Bennett, 1995; Robinson ve O'Leary-Kelly, 1996; Ruggiero, Greenberger ve Steinberg, 1982; Skarlicki ve Folger, 1997; Slora, 1989; Terris ve Jones, 1982) yayınlarını inceleyerek 87 değişik amaç karşıtı davranış tanımlamıştır. Rasyonel sıralama ve faktör analizi tekniklerini de kullanarak 11 amaç karşıtı davranış boyutu üretmiştir. Bu boyutlar şöyledir (Gruys, 2000:130);

1. Hırsızlık ve benzeri davranışlar: Çalışma arkadaşından, müşteriden veya işletmeden nakit para veya eşya almak. İşletmenin mal ve/veya hizmetini ücret almadan veya belirlenen fiyattan düşük vermek. İşgören indirimini kötüye kullanmak.

2. Mülkiyete zarar verme: İşletme mülkiyetini karalamak. Müşterinin, çalışma arkadaşının veya işletmenin mal ve/veya mülklerine zarar verme/yok etmek. İşletmede ürün üretimini sabote etmek.

3. Bilginin kötüye kullanımı: İşletme içinde veya dışında gizli bilgileri açığa çıkarma. Önemli bir bilgiyi çalışma arkadaşından veya amirinden kasıtlı gizlemek. İşletme kayıtlarında tahrifat yapmak. Yapılan yanlış kapatmak için amire veya çalışma arkadaşına yalan beyanda bulunmak.

4. Zaman ve kaynakların kötüye kullanımı: Zaman israfı, zaman kartlarındaki bilgileri değiştirmek, çalışma vaktinde özel işlerle uğraşmak, uzun mesafe telefon görüşmeleri yapmak, iş ile ilgili olmayan sebeplerle bilgisayar başında vakit geçirmek.

5. Güvenliğe uygun olmayan davranışlar: Güvenlik önlemlerine riayet etmemekle kendini, çalışma arkadaşını veya müşteriyi tehlikeye sokmak. Güvenlik önlemlerini öğrenmemek.

6. İşe devamsızlık: Hastalık izninin kötüye kullanılmak. Gereksiz işe gelmemek veya geç kalmak.

7. Düşük çalışma kalitesi: Kasıtlı olarak baştan savma veya yavaş çalışmak.

8. Alkol kullanımı: İşyerinde alkol kullanmak veya alkolün etkisinde iken işe gelmek.

9. Uyuşturucu kullanımı: İşyerinde uyuşturucu bulundurmak, kullanmak veya satmak. Uyuşturucu etkisindeyken işe gelmek.

10. Uygunsuz sözlü eylemler: İşyerinde küfür etmek, bağırarak. Çalışma arkadaşı, müşteri veya amir ile tartışmak veya sözle taciz etmek.

11. Uygunsuz fiziksel eylemler: Çalışma arkadaşı, müşteri veya amire fiziksel saldırıda veya cinsel tacizde bulunmak.

Gruys yukarıda açıklanan 11 boyuta ilave olarak uygun olmayan bir davranış gerçekleştiren işgöreni izlemek fakat rapor etmemek veya müşteriye önem vermemek/savsaklamak gibi davranışların amaç karşıtı olduğunu fakat hiçbir kategoriye dahil edemediğini ifade ederek bu tür davranışlar için de “muhtelif davranışlar” kategorisini oluşturmuştur.

Robinson ve Bennett (2000:349) daha önce yaptıkları çalışmadan da destek alarak hangi bireylerin amaç karşıtı davranışlarda bulunduğunu değerlendiren bir öz-raporlama aracı geliştirmeyi amaçlamışlardır. Bu araçla örgütü ve diğer bireyleri hedefleyen davranışları ayrı ölçekler ile değerlendirmek mümkündür. 352 tam zamanlı çalışan üzerinde yapılan araştırma sonucunda ise, örgüte direk zararı dokunan davranışları ölçen 12 maddelik “örgütsel sapkınlık” ve örgütteki diğer bireylere direk zararı dokunan davranışları ölçen 7 maddelik “kişiler arası sapkınlık” ölçekleri gelişmiştir. Lee ve diğerleri (2005:85) bu iki kategoriyi kişilerarası a-sosyal davranışlar ve örgütsel a-sosyal davranışlar olarak adlandırmışlardır. Dolayısıyla da a-sosyal davranışların önceki yapısının genellikle bireylerle sosyal etkileşimleri içerdiğini halbuki sonraki yapısının aslında nitelikte sosyal olmayan olduğunu belirtmişlerdir.

Bazı araştırmacılar ise amaç karşıtı davranışların başka modelleri üzerinde durmuşlardır. Örneğin Haksitan ve diğerlerinin (2002:66-67) 1019 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları çalışmada uygulanan analizler sonucunda 40 maddeli ve 9 boyutlu bir yapıdan söz edilmektedir. Bu boyutları da kopyacılık, madde kullanımı, düşük bireysel standartlar, mülkiyet hırsızlığı, iki yüzlülük, yalan beyanda bulunma, işten kaçınma, küçük kişisel kazançlar ve tembellik olarak isimlendirmişlerdir. Sackett ve De Vore (2001:149) yaptıkları çalışmada en üstte genel bir amaç karşıtı davranış faktörü ve bu faktörün altında örgüte yönelik sapkınlık ve kişiler arası sapkınlık faktörleri gibi bir grup faktör serisi ve son olarak bunların altında da işe devamsızlık, güvenlik ihlali, uyuşturucu ve alkol kullanımı gibi özel

davranış alanlarını içine alan bir hiyerarşik model önermektedirler. Fox ve Spector (1999:921) Spector'un (1975) "iş tepkime ölçeğini" Robinson ve Bennett'in dört boyutlu (üretme karşı sapkınlık-önemsiz örgütsel, mülkiyete karşı sapkınlık-önemli örgütsel, politik sapkınlık-önemsiz kişilerarası, kişisel saldırganlık-önemli kişilerarası) modellemesini hedef alarak uyumlaştırmışlardır. Spector ve arkadaşları (2006:446) daha önce yapılmış üç farklı çalışmada kullanılan verilerini değerlendirdikleri çalışmalarında farklı amaç karşıtı davranışların potansiyel göstergelerle farklılık arz eden ilişkiler sergilediklerine işaret etmişlerdir. Çalışmada amaç karşıtı davranışları ölçmek için 45 madde ve 5 (diğerlerine karşı suç, üretim sapkınlığı, sabotaj, hırsızlık, çekilme/gelmeme) alt boyuttan oluşan listeyi kullanmışlardır. Elde ettikleri bulgulardan hareketle de amaç karşıtı davranışların ölçümünde daha özellikli alt ölçeklerin kullanılmasını önermektedirler.

Bu noktada, amaç karşıtı davranışların boyutlandırılması hakkında daha iyi bir fikir vermesi açısından çalışmalarda belirlenen kategoriler arasındaki korelasyonlar ve iç tutarlılık değerlerinden bahsetmekte fayda vardır. Örneğin, Bennett ve Robinson'un bulduğu örgüte yönelik ve kişiler arası sapkınlık alanları arasındaki gerçek değer korelasyonu .86, Gruys'ın 11 davranış alanı boyunca alınan genel büyük bileşiğin güvenilirliği .92 ve Hunt'un çalışmasında, beş davranış alanı boyunca alınan büyük bileşiğin güvenilirliği .83 olduğuna göre, bütünsel bir amaç karşıtı davranış yapısından söz etmek makul görünmektedir.

Son olarak bu tez çalışmasında bu kadar çeşitli davranışı bir ya da iki temel boyut altında ele almanın spesifik bazı davranışlarla muhtemel öncülleri arasındaki ilişkinin gözden kaçmasına neden olacağı düşüncesiyle yazında yapılmış tüm çalışmalar dikkate alınarak çok boyutlu bir yapı üzerinde çalışılmaya ve kültüre/sektöre özgü bir ölçek geliştirilmeye karar verilmiştir.

2.1.3. Amaç Karşıtı İş Davranışı Türleri

Literatürde yapılan çalışmalarda amaç karşıtı iş davranışları çoğunlukla bireye yönelik ve örgüte yönelik davranışlar olarak ele alınmaktadır. Bu ayrımın altında ele alınabilecek çeşitli davranış türleri bulunmaktadır. Bunlar;

2.1.3.1. Geri Çekilme

İş ve örgüt psikolojisinin ilk dönemlerinde pratik uygulamalar ağırlıktaydı. Bunun sonucunda, işe geç gelme, işe devamsızlık ve işten ayrılma iş psikologları tarafından araştırılan ilk olgulardan bazıları olmuştur. Geri çekilme davranışları adı verilen bu davranışlar işte kesintiye yol açmaları ve maliyetli olmaları nedeniyle geçmişten bu yana çok sayıda araştırmaya konu olmuştur. Bu davranışların geri çekilme davranışları olarak adlandırılması muhtemelen ilk kez Hill ve Trist'in (1953,1955) bir çelik fabrikasındaki

kazalar, devamsızlık ve işten ayrılma üzerine yaptıkları etkili araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Johns, 2009:271).

Genel anlamda geri çekilme, çalışanın belirli bir yer ve saatte fiziki varlık göstermesine ilişkin toplumsal beklentiye rağmen, orada olmamasıdır. Geri çekilme, davranışın kendisinden ziyade davranışın sonuçları ile ilişkilidir. Bu sonuçlar örgütsel ortamda farklı şekilde görülebilmektedir (Martocciho ve Jimeno, 2003:230). Örneğin bunun içinde işe devamsızlık, işe geç gelme, işten ayrılma, işyerini erken terk etme, izin verileden daha fazla mola kullanma, çalışma saatlerini keyfi kullanma gibi davranışlar yer almaktadır. Bu davranışların ortak yanı ise belirli bir işyerinde günün bir kısmında, tümünde ya da kalıcı biçimde fiziki varlık göstermemektir.

Birçok çalışmada devamsızlık biçimleri araştırılıyor olsa da, işe gelmeme ve işe geç kalma davranışları literatürde yapılan çalışmalarda ayrı ayrı konular olarak incelenmiştir. Birçok devamsızlık davranışı içerisinde işe gelmeme en çok dikkati çeken konu olmuştur. İlk zamanlarda yapılan çalışmalarda işe devamsızlığın, işyerinde tatminsizliğe tepki olduğu düşünülürken daha sonralarda birçok farklı sonucu doğurduğu da ortaya çıkmıştır (Spector ve diğerleri, 2005:450). İşe devamsızlığın meydana gelişini anlamadaki temel yaklaşım, işten tatminsizliğe ve iş koşullarına tepki olarak geri çekilmeye odaklanmasıdır. İşe devamsızlık ve iş tatmini ilişkili kavramlardır fakat çalışmalar bu iki değişken arasında çok küçük korelasyonlar bulmuştur. Farrell ve Stamm (1988) in 72 çalışma üzerinde yapmış oldukları meta-analize göre geçmişte devamsızlık yapan kişilerin gelecekte de devamsızlığa meyilli olduğu bulgulanmıştır. Nicholson ve Johns (1985) un bu konu üzerine yaptıkları çalışmada ise, işe devamsızlığın işletmenin veya çalışma grubunun kültüründen kaynaklı devamsızlıktan ileri geldiği vurgulanmaktadır. Mathieu ve Kohler (1990) konuya çalışma arkadaşları açısından bakmış ve çalışma arkadaşının devamsızlığına bağlı olarak kişinin de devamsızlığının doğru orantıda arttığını veya azaldığını tespit etmişlerdir (Spector, 1996:260).

Geri çekilme davranışları işletmelere maddi ve manevi anlamda bir takım olumsuzluklar getirmektedir. İşsizlik oranının % 13.5 olduğu (Aralık 2009,Ocak,Şubat 2010) ve Türkiye genelinde işsiz sayısı geçen yılın aynı dönemine göre 29 bin kişi artarak 3 milyon 361 bin kişiye yükseldiği dikkate alınırca birçok işletmede hiçbir çalışanın vazgeçilmez olmadığı düşüncesi yaygınlaşmaktadır (www.gso.org.tr, 2010). Argote ve arkadaşları (1995) üçer kişilik gruplar üzerinde çalışmış ve işgücü devri yüksek olan grupların, işgücü devri düşük olan gruplara kıyasla belirgin derecede az üretim gerçekleştirdiklerini belirlemişlerdir. Fiziksel çekilmenin işletmeler üzerindeki diğer etkilerini ortaya koyan başka araştırmalar da mevcuttur (Karaeminoğulları, 2006:51). Sagie, Bratti ve Tziner (2002:68) davranışsal ve finansal modelleri bir arada kullanarak orta ölçekli bir ileri-teknoloji firması üzerinde

çalışmış, işgörenlerin performans düşüklüğünün işletmeye maliyetini 1997 finansal yılı için, vergi öncesi gelirlerinin %16.5'i (2.8 milyon dolar) olarak hesaplamışlardır. Bu finansal kayıp içerisinde devamsızlığın payının % 49, işgücü devrinin % 27 ve geç kalmanın ise % 4 olduğunu saptamışlardır. Mitra, Jenkins ve Gupta (1992) tarafından yapılan bir meta analize göre ise, işe gelmeme ve işgücü devri arasında .33 düzeyinde bir korelasyon bulgulanmıştır (Pelled ve Xin, 1999:897).

Geç kalma, işe gelmeme ve işten ayrılma konusunda yapılan çoğu akademik psikolojik araştırma davranışları ölçmek için çalışanların personel dosyalarındaki verilerden yararlanılmaktadır. Bu verileri saymanın ve toplamanın birçok yöntemi olmasına rağmen, çoğu yöntem özellikle motivasyon ve istem tahminleri açısından yetersiz güvenilirlik ve geçerliliğe sahiptir (Johns, 2009:272). Johns (1994:574) kişisel beyanlara dayalı 43 çalışmadaki devamsızlık ölçümlerinin psikometrik özelliklerini ele aldığı araştırmasında en çok habersiz işe gelmeme eğiliminin ortaya çıktığına dikkat çekmektedir.

Geri çekilme davranışlarını azaltmak için işletmeler tarafından manyetik kartların kullanımı ve imza defterleri yardımıyla giriş-çıkış saatlerini kayıt altında tutma, insan kaynakları yöneticileri tarafından yasal izin sürelerinin titizlikle takibi, ödül ve ceza sistemlerinin uygulanması gibi sistemler faydalı olsa da yeterli değildir. Çünkü geri çekilme davranışı çalışanların tutumlarının bir çıktısıdır, yani gözle görünen kısmıdır. Oysaki geri çekilme davranışının meydana gelmesini etkileyen birçok sebep bulunmaktadır. Çalışanların kişilik özellikleri, işlerine duydukları bağlılık, işten tatmin düzeyleri, iş-aile çatışma düzeyleri, kurum kültürü, işe özgü faktörler, lider-üye etkileşimi, sosyo-ekonomik ve kültürel faktörler bunların başlıcaları arasında sayılabilmektedir.

2.1.3.2. Hırsızlık

İşyeri hırsızlığı tüm dünyada örgütler için temel bir sorundur. Hollinger ve Clark'in (1983) yaptıkları çalışmada üretim sektöründe % 28, hastanelerde % 33 ve perakende sektöründe % 35 oranında işgören hırsızlığı tespit edilmiştir (Slora, 1989:200). Sosyal yaşamda meydana gelen değişimlerin artmasıyla işler geçici hale gelmekte, çalışanlar sürekli iş değiştirmekte, yaşam standartlarını koruyabilmek adına çoklu kariyer sürdürmektedir. Dolayısıyla böyle bir ortamda belki de işletmelerde yaşanan hırsızlık olayları daha sık gerçekleşir hale gelmeye başlayacaktır. Bu olumsuz durumu daha iyi kontrol edebilmek için bu kavramın ne olduğunu, ne tür sonuçlar doğurabileceğini iyi bilmek gereklidir.

Literatürde yapılan çalışmalarda hırsızlığın çeşitleri ve işgören hırsızlığının tanımları arasında çok küçük tutarlılıklar bulunmaktadır. Örneğin Hollinger ve Clark hırsızlığı "işgörenin resmi çalışma zamanı içerisinde işletmenin malını veya parasını izinsiz alması veya transfer etmesi" şeklinde tanımlamaktadır. Slora ise, üretime karşı sapkınlık ile işgören

hırsızlığı arasındaki farkı ayırt etmeye çalışmaktadır. Caudill (1988) yaptığı çalışmasında işgören hırsızlığı kapsamında olan davranışları (izinsiz öğle yemeği molası verme, hastalık iznini kötüye kullanma, işyerinde alkol veya uyuşturucu kullanma, endüstriyel casusluk, gizli bilgiyi ortaya çıkarma, rüşvet/komisyon alma veya para kaçırma) sınıflandırmıştır. Bazı araştırmacılar bu davranışları kendi tanımlamalarına eklememişlerdir, genellikle üretime karşı sapkınlık olarak sınıflandırmışlardır. Hollinger ve diğerleri (1992) ise farklı bir tip hırsızlık tespit etmişlerdir. Fedekar üretime karşı sapkınlık olarak adlandırdıkları hırsızlık tipine göre de çalışanların, yandaşlarıyla sosyal ilişkileri geliştirmek amaçlı, ücret talep etmeden ya da çok ucuza işletme malını veya hizmetini sunmasıdır. Aynı şekilde Hawkins (1984) de garsonların arkadaşlarına çok fazla bedava yemek verdiklerini belirtmiş ve bu davranışı sosyal temelli hırsızlık olarak adlandırmıştır (Greenberg ve Barling, 1996:50).

Vardi ve Weitz sektör veya ülke ayrımı yapılmaksızın, kurum üyelerinin % 75'inin en az bir defa çalışmakta oldukları işletmeden herhangi bir şey çaldıklarını ve asıl zararın büyük çaplı hırsızlıklardan değil ufak ve önemsiz kabul edilen suistimallerden kaynaklandığını ifade etmektedirler (Vardi ve Weitz, 2004:99). Greenberg (1990:565) ise maaşları üzerinde yapılan %15 kesintinin Adams'ın eşitlik teorisine göre çalışanlar tarafından ödeme yapılmamış gibi algılanması sebebiyle kesintinin iki katından daha fazla hırsızlık yaptıklarını belirtmektedir.

2.1.3.3. Madde Kullanımı

İşyerinde madde kullanımı, kullanıcının sağlığını bozabilen, işyerindeki fiziksel veya zihinsel aktiviteleri üzerinde olumsuz etkileri olan, gerek kendisinin gerekse çalışma arkadaşlarının veya müşterilerin güvenliğini risk altına atan her türlü madde tüketimini ifade etmektedir. Amaç karşıtı davranışlar kapsamında da sırasıyla alkol, uyuşturucu ve sigara kullanım düzeyi ve sıklığı değerlendirilmektedir. Sigara ve benzeri tütün ürünlerinin kullanımında farklı bir ayrıcalık söz konusu olabilmektedir. Şöyle ki, yaş ve mekan kısıtları dahilinde çalışanın bilinçlilik halini zedelediği ve mola sürelerine riayet edildiği müddetçe çoğu işyerinde serbest bırakılmaktadır. İlgili normlar ve cezai yaptırımları açısından sigara kullanımı diğer madde kullanımlarından farklılık arz etse de en az onlar kadar tehlike arz etmektedir. Güler ve Kubilay'ın (1998:18) Sivas'ta bir çimento fabrikasında yaptıkları araştırmaya göre çalışanların % 65'inin sigara kullandığını ve bunların % 41'nin 11 yıldan uzun süredir sigara bağımlısı olduklarını bulgulamışlardır.

İşletmelerde madde kullanımının ekonomik anlamdaki zararlarını ölçmek zor olmaktadır. Çoğu maliyetler genellikle işe gelmeme veya hastalıklar altında gizlenmekte, kaza ile sonuçlanan madde kullanım hata maliyetleri ölçülebilmektedir. Kanada madde kullanımı merkezi madde kullanımının 2002 yılında Kanada ekonomisine 39.8 milyar dolardan fazla maliyet getirdiğini bildirmiştir. En büyük maliyetlerin ise verimlilik kaybı, sağlık, polis veya

diğer kanuni uygulamalar ve diğer direk maliyetler olduğunu ve madde kullanımının işletmelerde temelde dört sonuç (vakitsiz ölüm/talihsiz kazalar, yaralanma/kaza oranı, işe gelmeme/ekstra hastalık izni ve üretim kaybı) üzerinde etkisi olduğunu belirtmişlerdir (www.ccohs.ca).

İşletmeler politikalarına bağlı olarak, madde kullanımının tespitine yönelik araştırmalarını işgücü seçim sürecine dahil etmek, personele madde kullanımına yönelik çeşitli rehabilitasyon, destek ve eğitim programları sunmak veya işten çıkarmak suretiyle bu tür amaç karşıtı davranışları kontrol altında tutmaya çalışmaktadır (Spell ve Blum, 2005:1125). Madde kullanımını önleme ve erken müdahale programlarının işletmelerde madde kullanımı azalttığı, bunun yanı sıra moral, katılım, verimlilik ve çalışma ortamına bağlılık düzeylerinde artış sağladığı bilinmektedir (Galvin, 2000:126).

2.1.3.4. Sapkınlık/Saldırganlık/Sabotaj

Organizasyonlarda saldırgan davranış türü olarak geçen sapkınlık/sabotaj genel anlamda bireylere, örgüte, ekipmana ya da tümüne birden bilinçli olarak direk veya dolaylı zarar vermeye yöneliktir (Ambrose ve diğerleri, 2002:951). Bu tür davranışların örgütlerde ortaya çıkmasında çok çeşitli nedenler söz konusudur. Bu tür davranışlar öncelikle örgüt içi sosyal ilişkilerden kaynaklanabilmektedir. Sosyal ilişkiler başlığı altında başlıca dört alt neden sıralanabilir. Bunlardan ilki, örgüt içi *adaletsizliklerdir*. Haksızlığa uğrayan veya haksızlığa uğradığını düşünen bireyler saldırgan davranış eğilimine girecektir. İkinci neden, örgüt içi hayal kırıklıklarıdır. Hayal kırıklıklarının bazı bireylerde saldırgan davranışlara neden olduğu yapılan araştırmalarla (Spector, 1997; Feshbach, 1984) ortaya konulmuştur. Üçüncü neden, işlerin çeşitlenmesidir. İşlerin sürekli olarak değişmesi, çeşitlenmesi, örgüt hayatına yeni görevlerin girmesi sonucu, bireylerin adaptasyonda güçlük çekmeleri saldırgan davranışlara neden olmaktadır. Bu grubun son nedeni, işle ilgili normlardır. Bazı işler işin yapısı gereği. saldırgan davranışa neden olur. Cezaevi veya kritik sağlık çalışanlarının davranışları gibi. Saldırgan davranışların ikinci önemli nedeni, *ortamsal nedenlerdir*. Bu grupta iki alt neden belirtilebilir. Birincisi, ekonomik yaşamdaki değişimlerdir. Krizler, kaoslar veya talep darlıkları gibi nedenler ve insan kaynakları politikalarında yapılan değişiklikler bireylerde saldırgan davranışlara neden olabilir. İkincisi ise, örgüt içi çalışma koşullarından kaynaklanan nedenlerdir. Yüksek nem oranı, yüksek ısı, soğuk hava koşulları, yetersiz ışıklandırma, kirli hava veya çok pis kokulu ortamlar bireylerin saldırganlaşmasına neden olabilir. Üçüncü ve son neden, bireyin *kişisel özellikleridir*. Bireyin kişilik yapısının A tipi olması, kendini denetleme özelliğinin bulunmaması, düşmanca davranışlar eğiliminde olması yani kindar olması ve bazı psikolojik rahatsızlıklar bireyleri saldırgan davranışlara sevk edebilir (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005:97).

Sebebi ne olursa olsun bu tür davranışların organizasyonlar üzerindeki maddi ve manevi tahribatını azaltmak veya ortadan kaldırmak amacıyla birtakım yönetsel önlemlerin alınması ve etkili bir biçimde yönetilmesi gerekmektedir.

2.1.3.5. Saldırı (Taciz) ve Uygunsuz Eylemler (Nezaketsizlik)

Amaç karşıtı davranışlar yazını incelendiğinde saldırı, sapkınlık, taciz, şiddet, nezaketsizlik, misilleme, sapkınlık (üretime karşı/örgüte karşı) gibi kavramlar bazen aynı bazen de farklı isimler altında değişik davranış türlerini kapsayacak şekilde yer almaktadır. Bu çalışmada sapkınlık kavramı içerisinde örgüte/kişiye zarar vermek için dolaylı yapılmış davranışlar, saldırı kavramı içerisinde ise doğrudan yapılmış davranışlar yer almaktadır. Bu davranışlar fiziksel veya sözel şiddet içerikli kasıtlı yapılan davranışlardır. Bu noktada saldırganlık ile türdeş olan şiddet kavramları birbiriyle karıştırılmaması gerekmektedir. Her ikisi arasındaki nüans, saldırganlığın sürecin bütününe, şiddetin ise sonucuna işaret etmesidir (O'Leary-Kelly ve diğerleri, 1996:229).

Genellikle olumsuz davranışlar üst başlığı ve saldırganlık alt başlığında tanımlanan psikolojik şiddet, duygusal taciz, zorbalık (bullying), yıldırma (mobbing) ısrarcı nitelikte yani süreklilik arz etmesi gereken davranışlar olmaları (Neuman ve Baron, 2005:23) sebebiyle amaç karşıtı davranışlardan ayırt edilmektedir.

Bu çalışmada işyerinde uygunsuz eylemler kapsamında değerlendirilen, “diğerlerine saygı göstermemek, diğerlerine küfür etmek, yardıma ihtiyacı olana yardım etmeme, zarar verici dedikodu çıkarma, utandırmak için ağır şakalar yapma” gibi davranışlar yer almaktadır. Bu davranışlar kasıtlı yapılan amaç karşıtı davranışlar olsa da diğer fiziksel güç kullanılarak gerçekleştirilen saldırgan davranışlara nazaran zararsız sayılabilmektedir.

2.2. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARINA KURAMSAL YAKLAŞIMLAR

Konu ile ilgili yazın taraması yapıldığında amaç karşıtı davranışların birbirinden farklı çeşitli kuramsal yaklaşımlar çerçevesinde değerlendirildiği görülmektedir. Bu yaklaşımlar amaç karşıtı davranışları gerek bireysel farklılıklar (birey odaklı) gerekse de durumsal değişkenler açısından değerlendirmektedir. Farklı kuramsal yaklaşımların olması ilişkinin niteliğini etkilemekte ve dolayısıyla amaç karşıtı davranışların öncüllerine ve nedenselliğine farklı açılardan bakmaya imkan vermektedir. Bu bölümde tez konusu kapsamında bireysel değişkenlerden olan kişilik, amaç karşıtı davranışların bir öncülü olarak ele alınacağı için bireysel farklılıklar ile ilgili kuramsal yaklaşımlar üzerinde daha çok durulmakta fakat belli başlı durumsal değişkenleri irdeleyen yaklaşımlara da değinilmektedir.

2.2.1. Birincil Sosyalleşme Teorisi

Sosyalleşme, bireyin örgütteki biçimsel ve biçimsel olmayan görevlerini öğrenme sürecidir. Bireyler iş talepleri, sosyal sorumluluklar, örgütsel kültür ve iklim gibi konularda

belirsiz bir fikirle örgütlere girerler. Sosyalleşme süreciyle gerek çalışma grubu gerekse örgütün kendisi ile ilgili roller, normlar ve değerlere ilişkin bilgiler sunularak bu etkiler azaltılmakta ve yok edilmektedir. Bu sayede birey örgütün temel değerlerini öğrenmektedir. Öğrenmenin yanı sıra, çalışan-örgüt uyumu, örgüt ile çalışan arasında iki yönlü cezp etme, ayıklama ve aşınma süreci ile sağlamaktadır. Dolayısıyla sapkın davranışlar bakış açısından, bunu destekleyen örgüt yapısının kendine uygun çalışan modeli bulup oluşturacağı görüşü hakimdir (Luther, 2000:10-11).

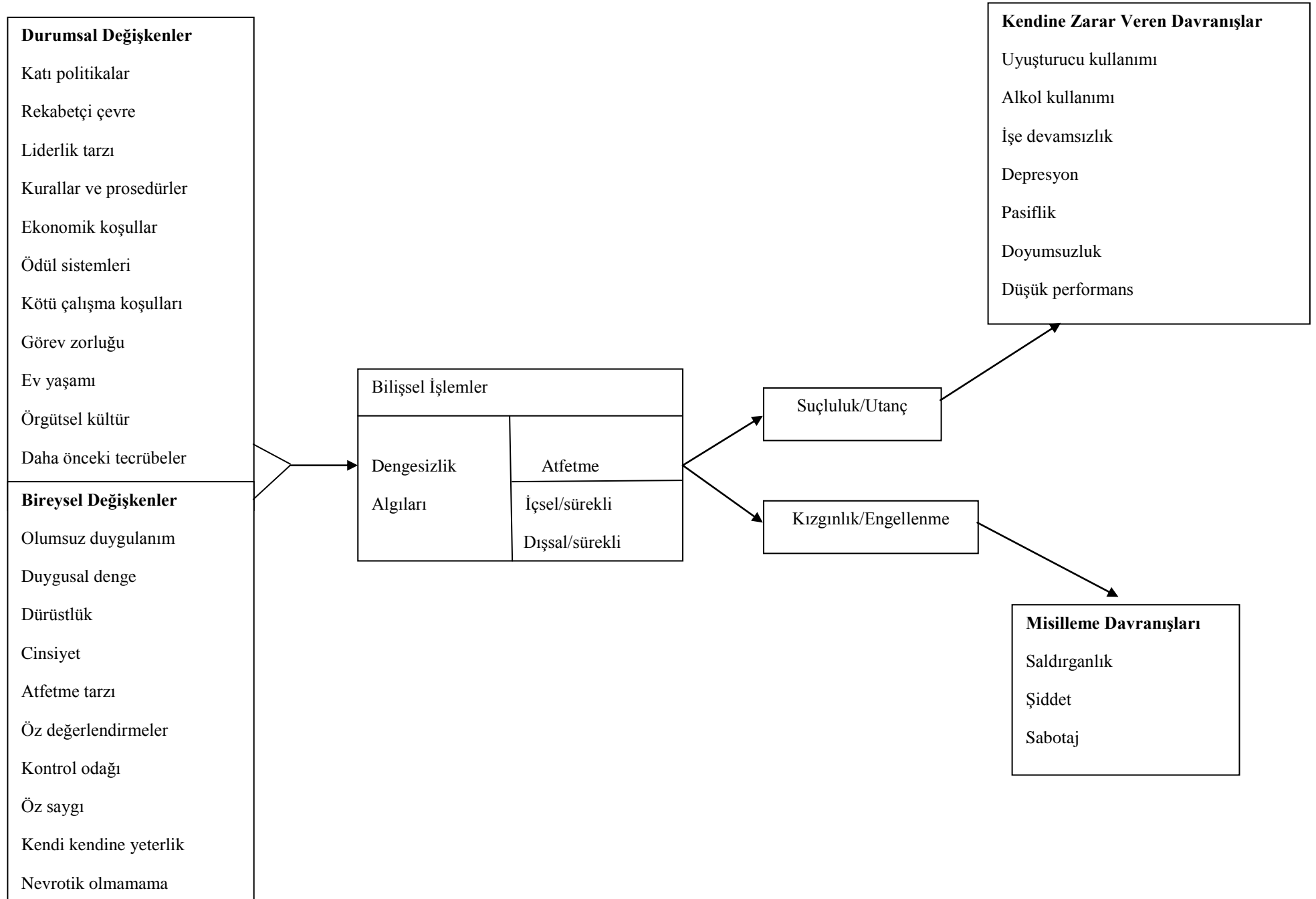
Birincil sosyalleşme teorisi, ergeni sapkın davranışlara iten sosyal etkileri ve kişisel özellikleri bütünleştirmek için geliştirilmiştir. Bu teoriye göre sapkın davranışlar dahil birçok sosyal davranış öğrenilebilmektedir. Bu teori, doğrudan amaç karşıtı davranışları değil de sapkın veya saldırgan gibi istenmeyen davranışları esas almaktadır (Luther, 2000:21).

2.2.2. Nedensel Mantık Yaklaşımı

Martinko ve arkadaşları tarafından geniş bir yazın taraması sonucu oluşturulan bütünsel bir yaklaşımdır (Bkz. Tablo 2). Araştırmacılara göre hemen hemen tüm kuramsal yaklaşımlarda ortak iki yön bulunmaktadır. Birincisi bireyler içinde buldukları durumun ya da şartların niteliği hakkında nasıl bir değerlendirme yapmaktadırlar; ikincisi bireylerin içinde bulunulan şartlara yol açan nedenlere ilişkin nasıl bir inançları vardır. Buradan hareketle işyerinde öncelikle herhangi bir dengesizliğe, adaletsizliğe veya eşitsizliğe ilişkin algılamaların ve sonrasında bu durumun nedenlerine ilişkin atfetme süreci gerçekleşmektedir. Fakat amaç karşıtı iş davranışlarının doğası ve yapısı açısından asıl önemli olan bu duruma sebep olan nedenlerin neye atfedildiğidir. Örneğin iki birey aynı durumu istenmeyen ve dengesiz bulabilmektedirler ve bu durumun nedenleri ile gerçekleştirdikleri atfetme süreci ile kendini açığa vuran nedensel mantık süreci, bu sonuca verilecek en iyi amaç karşıtı davranış tepkisidir. Bu yüzden eğer birey çaba eksikliği gibi kendi içsel ve kararsız özelliklerinden kaynaklanan nedenlere atfettiğinde, bireyin suçu üstlenmesi ve amaç karşıtı iş davranışlarına yönelmesi daha ihtimaldir. Diğer taraftan, eğer birey istenmeyen bir durumu, kıskanç veya hain çalışma arkadaşının varlığı gibi dışsal, istikrarlı ve kasıtlı bir nedene atfetmesi durumunda amaç karşıtı misilleme davranışlarına yönelmesi daha kolaydır (Martinko ve diğerleri, 2002:42).

Şekil 2.2'de görülen nedensel mantık yaklaşımı modeline göre amaç karşıtı davranışların ortaya çıkmasında var olan durumun süreklilik arz edip etmediği önemlidir, böylelikle beklentiler de farklılaşmaktadır. Olumsuz durum süreklilik arz ettiğinde amaç karşıtı davranışlar meydana gelmektedir. Özetle, bu yaklaşım, olumsuz bir duruma ilişkin bilişsel açıklamanın amaç karşıtı davranışları sergilenip sergilenmeme kararını etkileyen birincil güç

olduğunu savunmaktadır. Birey tarafından oluşturulan bu bilişsel sũreç hem bireysel hem de durumsal belirleyiciler etkisi altında kalabilmektedir.



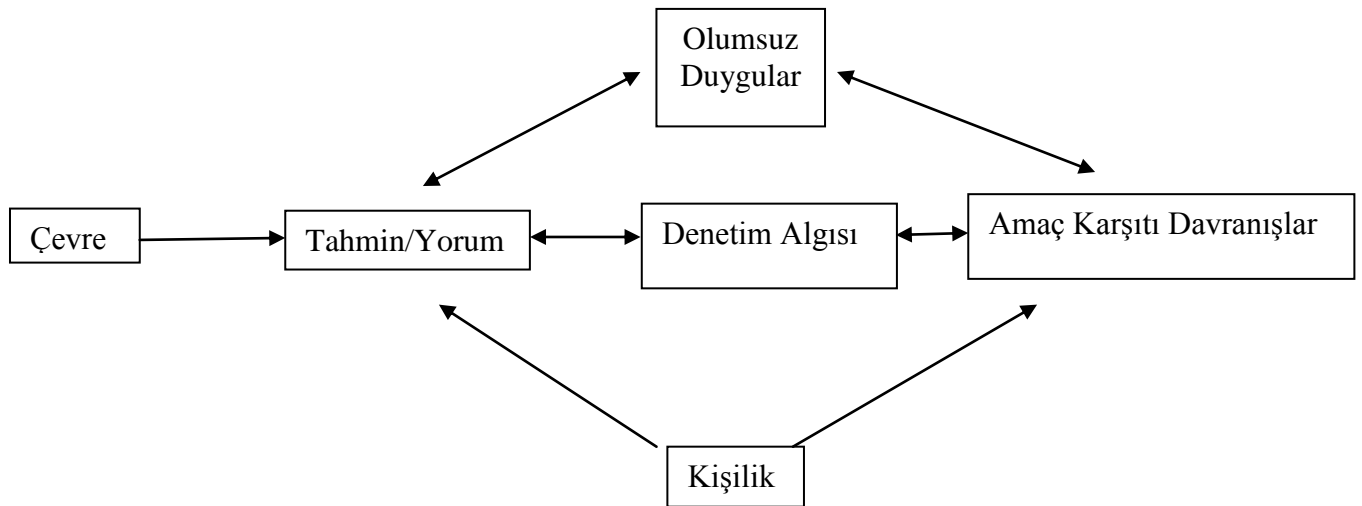
Şekil 2.2. Amaç Karşıtı Davranışların Nedensel Mantık Yaklaşımı Modeli

Kaynak: Martinko, Gundlach ve Douglas, 2002:43.

2.2.3. Duygu Merkezli Model

Spector ve Fox (2002:269) gönüllü yapılan iki farklı davranış türü olan amaç karşıtı iş davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi çeşitli bulgulara dayandırarak oluşturdukları model ile açıklamaya çalışmışlardır. Her iki davranış türünü de koşullara göre verilen duygusal tepkiler olarak ele almaktadırlar. Dollard-Miller'ın klasik engellenme-saldırganlık teorisine dayanan bu model, belirli iş durumlarına verilen duygusal ve davranışsal tepkilerin karşılıklı etkileşimine odaklanmaktadır (Fox ve Spector, 1999:916).

Şekil 2.3.'teki modele göre çevre birey tarafından yorumlanmakta ve anlamlandırılmakta fakat tahmin bireyin duygusal durumundan, durumu denetleme algısından ve kişilikten etkilenmektedir. Amaç karşıtı davranışları açıklamada çevre koşullarının varlığından hareket eden bu modelde bireyin çevre algısını olumsuz yorumlamasıyla engellenme, kızgınlık, kaygı gibi olumsuz duygu haline bürüneceği vurgulanmaktadır. Olumsuz bir duygu hissetmekle, bireyin süreç sonunda vereceği davranışsal tepkimenin amaç karşıtı davranış sergilemeye eğilimli olacağı belirtilmektedir. Buna rağmen duygu yalnızca davranış niyetine veya davranışa sebep olmaktadır ve diğer faktörler de mevcut olmak zorundadır. Kişilik gibi bireysel farklılıklar da önemlidir. Çevresel durumlar tepkileri kararlaştırmaya yardım eder. Bireyin yaşadığı tüm duygusal deneyimler amaç karşıtı iş davranışları ile sonuçlanmamaktadır fakat bu tür davranışlara yol açabilecek faktörlerin bir araya gelmesiyle davranışın sergilenme ihtimali artmaktadır (Spector ve Fox, 2002:275-276).



Şekil 2.3. Amaç Karşıtı İş Davranışları ve Duygu Modeli

Kaynak: Spector ve Fox, 2003:275'den uyarılama

2.2.4. Sosyal Öğrenme Teorisi

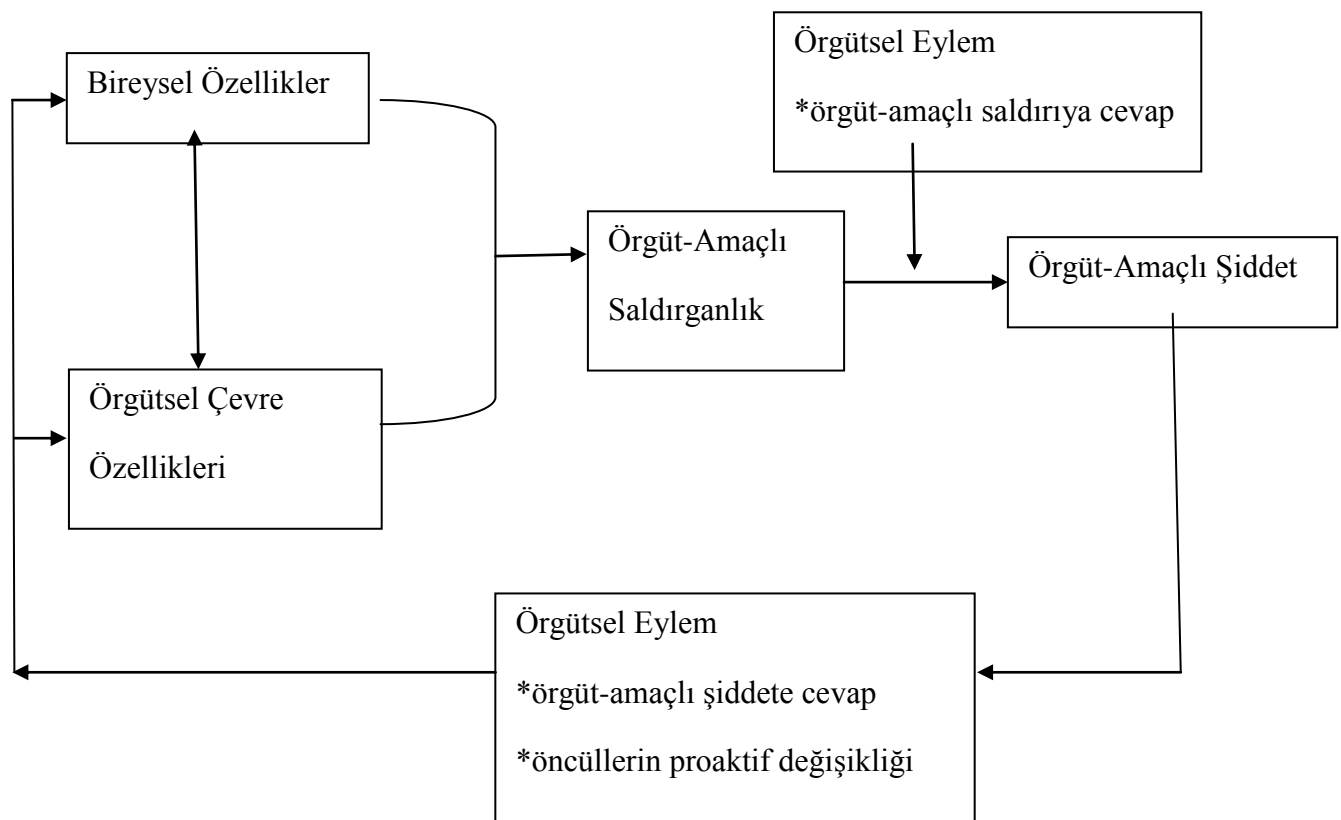
Amaç karşıtı davranışlar ile bu davranışların belirleyicileri olan kişisel ve çevresel faktörler arasındaki ilişkiyi açıklayan teorilerden birisi de Bandura (1973) tarafından geliştirilen sosyal öğrenme teorisidir. Bu teori, saldırgan eylemler için olumlu geri bildirimler alan bireylerin saldırgan davranışlar sergilemeyi öğrendiğini ileri sürmektedir. Bu tür tecrübeler aile, okul, arkadaş grupları ve diğer önemli alt kültürler gibi kaynaklardan öğrenilmektedir. Doğrudan tecrübe etme ve gözlemle öğrenme yolu saldırgan eğilimleri kazanmaya bireysel katkıda bulunmaktadır. Saldırgan davranışlar sergilemede sosyal öğrenme teorisinin öngördüğü çevresel katkılar ise, bireyin belirli uyarıcılara saldırgan eylemlerle karşılık vermeyi öğrenmesi ile belirginleşir. Sosyal öğrenme teorisi, saldırgan eylemlere yol açan çevresel uyarıcıları, rol modelleri, fiziksel saldırı ya da sözlü tehdit, hedeflere karşı gelinmesi gibi doğrudan davranışlar, özendirici uygulamalar, fiziksel çevrenin yarattığı rahatsızlık olarak saymaktadır. Bu bireysel ve çevresel katkıların birbiri ile etkileşime girerek, birbirlerinin etkisini daha da güçlendirdiğini savunmaktadır (O’Leary-Kelly ve diğerleri, 1996:230-233). O’Leary-Kelly ve arkadaşları Bandura’nın sosyal öğrenme perspektifinden anti-sosyal davranışı özendirmedeki faktörleri gözden geçirmişlerdir. Rol modellerinin de işyeri bağlamında sosyal öğrenmede önemli bir fonksiyon olduğunu da savunmuşlardır. Modellerinde Şekil 4’ten de görüleceği üzere her iki faktörün de önemini belirtmişlerdir. Onlara göre bireyin içinde bulunduğu grupta a-sosyal davranışlar sergileniyorsa birey de bu şekilde davranmaya daha meyilli olacaktır.

Robinson ve O’Leary-Kelly (1998:658-659) ise 20 farklı işletmeden 35 grup içerisinde 187 çalışan üzerinde yaptıkları çalışmada, bireylerin işyerinde çalışma arkadaşlarının sergiledikleri a-sosyal davranışların onların a-sosyal davranışlarını nasıl şekillendirdiğini araştırmışlardır. Bu doğrultuda çekim-seçim-yıpratma perspektifini sosyal öğrenme teorisi ile bütünleştirme çalışmaları yapmışlardır. Araştırmacılara göre belirli kanıtlara, tutumlara ve davranışlara uygunluğa ilişkin bilgi için sosyal çevreyi analiz edebilen grup üyeleri genellikle diğer grup üyelerini rol modelleri olarak kullanırlar. Grubun bu rol model sürecine göre, bireyin a-sosyal davranış sergilemesinde önemli etkisi bulunduğunu savunmaktadırlar. Araştırmalarında birey ile çalışma arkadaşının a-sosyal davranış düzeyleri arasında pozitif bir ilişki bulmuşlardır.

Schneider’in (1975) Çekim-Seçim-Yıpratma Teorisi’ne göre, kişiler kendilerine çekici geleni bulur ve tutumlarını paylaştıkları örgütlerce de seçilirler. Bireyler içinde buldukları örgütü dikkatlice analiz edebilmeli ve bireysel faaliyetlerini buna göre uydurmalıdır. Örgütün bütünü ile fikirleri uyuşmayan kişiler ya bu örgütte çalışmaya aday olmayacak, ya işe alınmayacak veya işe alındıkları takdirde, kalıcı olamayacaklardır. Amaç karşıtı davranışa

eğilimi olan bireyler daha çok kendileri gibi saldırgan üyelerin bulunduğu grubu çekici bulur, bu grup tarafından da seçilirler. (Glomb ve Liao, 2003:487; Robinson ve O'Leary-Kelly, 1998:659).

Salancik ve Pfeffer'in Sosyal Bilgilenme Süreçleri Teorisi'ne göre kişiler mevcut sosyal çevrelerindeki bilgileri olayları açıklamak, uygun tutumları geliştirmek ve davranışları ve sonuçları hakkında beklentileri anlamak için kullanırlar. Yakın çevresinde bulunanları örnek alan kişi, gruptakilerle uygun tavırlar geliştirir (Salancik ve Pfeffer, 1978:226). Amaç karşıtı davranışlara karşı duyarlılığı olmayan gruplara üye olan bireyler bu tür davranışları rahatlıkla sergileyebilecektir.



Şekil 2.4. Örgüt-Amaçlı Saldırganlık Modeli

Kaynak: Salancik ve Pfeffer, 1978

2.3. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARININ ÖNCÜLLERİ

Amaç karşıtı iş davranışları yazını incelendiğinde üzerinde en çok durulan konu öncüllerinin neler olduğudur. Zira öncüllerin tespiti bu davranışların nedenselliğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla işletmelerde amaç karşıtı davranışların önlenmesi konusundaki çabalara yol gösterici olması bakımından öncüllerin tespiti oldukça önem arz etmektedir.

Amaç karşıtı davranışlar konusundaki farklı teorik bakış açıları genellikle iki boyutlu (bireysel faktörler ve durumsal faktörler) matris üzerindeki farklı hücrelerde yer almaktadır.

Bireysel farklara odaklanan bakış açıları, bireysel düzeydeki analize yönelmektedirler. Eğer ilgilenilen bireysel düzeydeki değişkenler zaman içinde istikrarlı olduğu düşünülürse (örneğin kişilik değişkenleri) uzun bir zaman dilimi boyunca sonuç değişkenlerine odaklanma eğilimi görülecektir (örneğin özdisiplini yüksek kişilerin zaman içinde daha düşük devamsızlık oranlarının bulunup bulunmadığı). Eğer ilgilenilen bireysel düzeydeki değişkenlerin zaman içinde değiştiği düşünülürse (örneğin ruh hali) kısa vadeli sonuç değişkenlerine odaklanma eğilimi görülecektir.

Amaç karşıtı davranışların öncülleri olarak durumsal özelliklere odaklanan bakış açılarıysa tam tersine toplam düzeydeki analize yönelirler. Görece istikrarlı özelliklerin (örneğin ortaya çıkarılan amaç karşıtı davranışların etkilerine yönelik örgüt politikaları veya güvenlik kameralarının kullanılması gibi kontrol sistemleri) etkilerine odaklanan bakış açıları, uzun bir zaman dilimi içindeki sonuç değişkenine odaklanma eğilimi gösterecektir. Tetikleyici olaylara (bir ölçek küçültme toplantısı ya da sendikal anlaşmazlık gibi istikrarsızlığa yol açan olaylara) odaklanan bakış açılarıysa kısa vadeli sonuç değişkenlerine odaklanma eğilimi gösterecektir (Sackett ve De Vore, 2001:151).

Amaç karşıtı iş davranışlarının öncüllerini Martinko ve diğerleri (2002) da bireysel farklılıklar ve durumsal değişkenler olarak ayırmıştır. Lau ve arkadaşları ise yaptıkları nitel araştırma sonrasında benzer bir sınıflandırma yapmıştır. Aslında bireysel farklılıklar değişkenlerine benzeyen kişisel kategori ve üç alt boyuttan (örgütsel, iş ve bağlamsal faktörler) oluşan durumsal değişkenler kategorisini oluşturmuşlardır ve Tablo 2.2'de (*) ile işaretlenen değişkenleri çalışmalarında kullanmışlardır (Lau ve diğerleri, 2003:74). Tablo 2.2'de, yapılan sınıflandırma net bir şekilde görülmektedir.

Tablo 2.2. Nitel Araştırmada Açıklanan Tahminler ve Ölçütler

Tahminler	Ölçütler
A. Kişisel Faktörler	Hırsızlık*
Demografikler (yaş, cinsiyet, medeni durum, ırk)*	Üretime karşı sapkınlık*
Ailesel sorumluluklar	Uyuşturucu kullanımı*
Kişisel özellikler (öz-değerlilik, öz-etkinlik)	Geç gelme*
İş tatmini	Devamsızlık*
İş tatmini belirtileri (stres, tükenmişlik, iş yükü)*	Alkol kullanımı*
Tutumsal öncüller (alkole, şiddete ve madde kullanımına yönelik tutumlar)	Sabotaj
İş algısı (sıkıcı işler, haksızlık)	Mülkiyeti kötüye kullanma
Zamanında işte olma yeteneği*	İş molasını uzatma
Zamanında olma motivasyonu	Yemek molasını uzatma
Zamanında olma baskısı	Amaç karşıtı davranışlar endeksi*
Diğer amaç karşıtı davranışlar (işe gelmeme gecikmeyi tahminler)	
B. Örgütsel Faktörler	
Örgütsel fiziksel koşullar	
Örgütsel iklim (teknik gönüllülük, insan kaynakları özeli ve iletişim akışı)	
İstihdam koşulları	
C. İş Faktörleri	
İş özellikleri (kuralla ilişki)	
Denetleyici/Amir (destek, empati, iş kolaylaştırma, takım kurma ve iletişim)	
Danışman (destek, empati, iş kolaylaştırma ve takım kurma)	
D. Bağlamsal Faktörler	
Hava	
Nüfus	

Kaynak: Lau, Au ve Ho, 2003:75

Amaç karşıtı davranışların öncüllerini belirleme konusunda Robinson ve Greenberg (1998:12) bireysel faktörler (kişilik ve demografik faktörler), sosyal ve kişilerarası faktörler (sapkınlık normları ve kişiler arası yaklaşımlarda haksızlık) ve örgütsel faktörler olmak üzere üç kategori belirlemişlerdir. Griffin ve diğerleri (1998) ise altı kategoriden bahsetmektedirler. Bunlar bireysel değerlendirici kriterler, patolojik özellikler, örgüt ve grup normları, kültür, ödül sistemi ve denetim sistemidir. Sackett ve De Vore (2009:188) kişilik değişkenleri, iş özellikleri, çalışma grubu özellikleri, örgütsel kültür, denetim sistemleri ve adaletsizlik olmak üzere altı kategoride toplamışlardır. Harris ve Obgonna (2002:168) bireysel faktörler, grup ve rol faktörleri, örgütsel faktörler ve çevresel faktörler olmak üzere dört belirleyici üzerinde durmuşlardır. Özcan (2006:16), dışsal olarak nitelendirdiği durumsal değişkenler ve içsel olarak nitelendirdiği kişisel değişkenler olarak ikiye ayırmıştır. Marcus ve Schuler (2004:650-651) ise daha farklı bir yaklaşım önermişlerdir. Durumsal ve bireysel belirleyicilerin, motivasyon ya da kontrol olarak adlandırılan iki baskın açıklayıcı mekanizmaya göre sınıflandırılabileceğini belirtmişlerdir. Verilen örneklere diğer araştırmacıların (örneğin Skarlicki, Folger ve Tesluk, 1999; Douglas ve Martinko, 2001; Salgado, 2002) çalışmalarında ele aldıkları öncüller de eklenebilir.

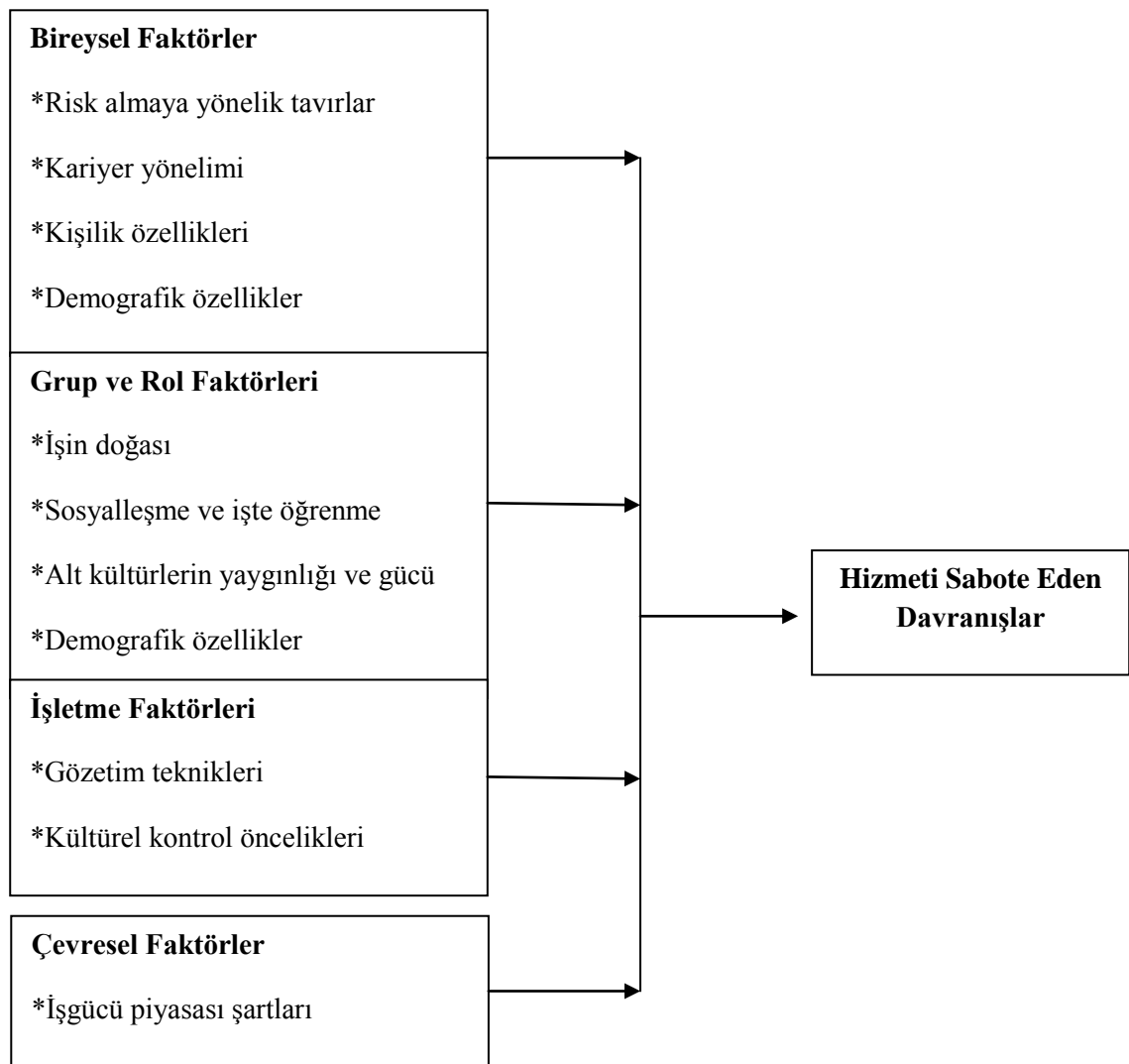
Amaç karşıtı davranışlar konusunda literatür incelendiğinde araştırmacıların genellikle ya sadece kişisel faktörlere ya da sadece durumsal faktörlere odaklandıkları görülmektedir. Bunun temel nedeni araştırmacının araştırma sorunsalının doğası ile ilgili olabildiği gibi araştırmacının kişisel tercihi veya bağlı bulunduğu disiplinin gelenekleri gereği de olabilmektedir.

Belirli bir örgütte durumsal faktörler amaç karşıtı davranışların ortalama düzeyini etkileyebilecekken, bu durumda ortaya çıkan davranışların değişkenliği, bireysel farklılıklarla ilgilenen araştırmacının ilgi alanı haline gelebilir. Analizin düzeyi ile bireysel ve durumsal değişkenlerin rolü konusundaki farklı bakış açılarının varlığı, genel kabul gören bir amaç karşıtı davranışlar teorisinin bulunmamasına neden olan faktörler arasında yer almaktadır. Bir diğer faktör de, tekil amaç karşıtı davranışlara odaklanma eğilimidir. Belirli amaç karşıtı davranışların öncülleri konusunda ayrıntılı kavramsal modeller bulunmaktadır: Bunların arasında işe devamsızlık (Sheridan,1995), güvenlik ihlalleri (Guastello, 1991; Steffy ve diğerleri, 1986), şiddete başvurma (Mack ve diğerleri, 1998; Martinko ve Zellars, 1998) ve cinsel taciz (Gutek, Cohen ve Konrad) vardır. Bunların arasında ortak yönler bulunmasına rağmen, henüz genel kabul gören bütünsel bir model geliştirilmemiştir (Sackett ve De Vore, 2009:187).

Yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı üzere amaç karşıtı davranışların birçok öncülü bulunmaktadır. Bu çalışmada esas konu olan farklı amaç karşıtı davranış türlerinin ortak

öncülleri üzerinde durmaktadır. Bunun yanı sıra duruma özgü olan yani tek bir amaç karşıtı davranışın ortaya çıkmasını etkileyebilecek özel öncül veya öncüllerin olacağı varsayımı da kabul edilmektedir. Örneğin çalışanların işe geç gelme davranışlarına ilişkin olarak ulaşım sorunları özel bir öncül olarak düşünülebilir.

Bu kısımda tüm bunlar dikkate alınıp özellikle de Harris ve Obgonna (2002)'nin turizm sektöründe yaptıkları çalışmalarındaki sınıflandırma (Şekil 2.5) temel alınarak amaç karşıtı davranışların öncüllerinin en önemli sınıflandırması yapılmaya çalışılacaktır.



Şekil 2.5. Hizmeti Sabote Eden Öncüller

Kaynak: Harris ve Obgonna, 2002:173.

2.3.1. Kişisel Faktörler

Amaç karşıtı davranışlar yazını, işyerinde saldırı ile ilişkilendirilen fakat yalnızca bir kızgınlık özelliği, duygusal yatkinlik, negatif duygulanım, düşüncesizlik, otokontrol, algılanan kontrol edilebilirlik, düşmanca eğilim özelliği, A tipi davranış, duygusal tepki, intikam karşıtı tutumlar, bencillik, uyumluluk, kaygı, cinsiyet ve geçmiş deneyim ile sınırlı

olmayan birçok bireysel farklılıklar değişkenini tanımlamaktadır (Douglas ve Martinko, 2001:548). Dolayısıyla tüm değişkenleri tek bir çalışmada ele almanın mümkün olmayacağı gerçeği yadsınamaz.

2.3.1.1. Demografik Faktörler

Amaç karşıtı davranışlar ile yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, örgütsel ayrıcalık (kıdem, iş garantisi), ekonomik koşullar gibi demografik faktör arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar oldukça yaygındır. Bu çalışmalarda (Gruys, 2000; Hollinger ve Clark, 1983; Marcus ve Schuler, 2004; Ones ve Viswesvaran, 1998) yaş ve örgütsel ayrıcalık ile amaç karşıtı davranışlar arasında negatif ilişki bulunmuştur. Lau ve diğerlerinin (2003:89) yaptıkları çalışmada ise genç çalışanların daha fazla amaç karşıtı davranış sergilediği ve yaşın bu tür davranışları sergilemede orta düzeyde bir etkisi olduğu belirtilmiştir. Clark ve Hollinger (1983) çalışmalarında bekar çalışanların evli olanlara nazaran daha fazla hırsızlık davranışı sergilediği belirtilmektedir (Paajanen, 1988:14). Erkeklerin kadınlara göre daha fazla oranda açık saldırganlık göstermeleri çerçevesinde belirleyici rol oynarken kadınların daha çok devamsızlık gibi yollara başvurdukları görülmektedir. (Martinko ve diğerleri, 2002:43). Çalışmalarda genellikle işe yeni başlayanların (Hollinger ve Clark, 1983), genç olanların ve yarı-zamanlı çalışanların (Murphy, 1993) bu tür davranışlar sergilemeye daha eğilimli olduğu düşüncesi hakimdir (Robinson ve Greenberg, 1998:14). Evans, (2005:17) bunun ardında yatan sebepleri örgüte bağlılığın düşük olması ve işe yeni başlayanların yaşadığı yalnızlık olarak açıklamaktadır. Gerek örgütsel gerekse de bireysel anlamda bu durumun açıklamasını yapan birçok faktör bulunmaktadır. Fakat kapsam gereği bu konunun detayına değinilmeyecektir.

2.3.1.2. Kişilik Değişkenleri

Her ne kadar Robinson ve Greenberg (1998:13) kişilik ve amaç karşıtı davranışlar arasında bağlantı kurulmasını destekleyecek çok az kanıt bulunabildiğini hatta hiç kanıt bulunmadığını öne sürmüş olsalar da aradan geçen süre içerisinde yapılan yeni çalışmalar ile bu ilişkinin varlığı ortaya konmuştur. Özellikle bu tür davranışların yordayıcıları olarak kişilik ölçümlerinin, “5 Büyük” kişilik boyutu çerçevesi kullanılarak düzenlenmiş meta-analizleri oldukça yaygındır. Bu tez çalışmasında da büyük beşli kullanılacağı için bu konu üzerinde daha çok durulacaksa da amaç karşıtı davranışların yordayıcıları olarak dürüstlük testlerinin meta-analizlerine ve askeri ortamda da çeşitli kişilik ölçümlerini inceleyen büyük ölçekli ABD Ordusu A Projesi’ne de değinilecektir.

2.3.1.2.1. “5 Büyük” Kişilik Boyutu ve Kişisel Eğilimler

İşyerinde kişilik özelliklerini “5 büyük” kişilik boyutu çerçevesini kullanarak derinlemesine irdeleyen ilk araştırmacılar Barrick ve Mount (1991) dir. Barrick ve Mount’un

meta-analizi iş performansı ölçütlerini ele alarak beş farklı meslek grubunda (profesyoneller, polisler, yöneticiler, satışçılar ve usta/işçi) gerçekleştirilmiştir (Barrick ve Mount, 1991:1). Daha sonra Hough'un (1992) ve Salgado'nun (2002) çalışmalarında "5 Büyük" kişilik özelliği amaç karşıtı davranış ölçütleriyle ilişkilendirilmiştir. Beş kişilik özelliği dışadönüklük (sosyal, konuşkan ve hırslı), özdenetim/sorumluluk (sorumluluk sahibi, güvenilir ve başarı odaklı), duygusal tutarsızlık (negatif düşünen, gergin, çok sinirlilik), yumuşak başlılık/geçimlilik (iyi huylu, işbirlikçi ve güvenilir), gelişime açıklık (yaratıcı, kültürlü ve geleneksel olmayan) olarak yaygın kabul görmüştür (Mount ve diğerleri, 2006:595)

Hough özdenetim (verilen görevi tamamlama ve güvenilirlik) ve dışadönüklüğü (bir arada bulunma ve güçlülük) iki alt boyuta ayırarak "5 büyük" kişilik özelliğini çoğaltarak dokuz boyutlu bir form oluşturulmasını önermiştir (Hough, 1992:139). Sorumsuz davranış olarak tanımlanan ölçüt yapısı da düşük devamlılık, amaç karşıtı davranışlar, disiplinsiz hareketler, talimatlara riayet etmeme, özürsüz devamsızlık, işte alkol ve uyuşturucu kullanımını içermektedir (Sackett ve De Vore, 2009:190).

Salgado, Hough'un çeşitli amaç karşıtı davranış biçimlerini ayrı ayrı ele alma amacıyla yaptığı eski çalışmalarından bu yana (1990 ila 1999 arası) hem Amerika hem de Avrupa'da yapılan araştırmaları birleştirerek bir yeniden değerlendirme analizi gerçekleştirmiştir. Bu anlamda 13 işe devamsızlık, 9 iş kazaları, 17 amaç karşıtı davranışlar (hırsızlık ve disiplin sorunları) ve 5 personel devrini içeren örneklerin yer aldığı veri tabanı elde etmiş ve çalışmasında bu dört ölçütü dikkate almıştır. Araştırmasının sonucuna göre, özdenetim/sorumluluk (conscientiousness) ve yumuşak başlılık/geçimlilik (agreeableness) amaç karşıtı davranış ve personel devrinin öncülü iken dışadönüklük (extraversion), gelişime açıklık (openness), yumuşak başlılık/geçimlilik, duygusal tutarsızlık (emotional stability) kişilik özellikleri devir hızının tahminçileridir. Sonuçlara göre dikkat çeken diğer husus ise hiçbir kişilik özelliğinin işe gelmeme ve iş kazaları davranışlarının öncülü olmadığıdır (Salgado, 2002:117-119).

Literatürde yapılan çalışmalarda özdenetim/sorumluluk ve yumuşak başlılık/geçimlilik kişilik boyutlarının amaç karşıtı davranışları belirlemede temel değişkenler olarak bulunmaktadır. Batıda yapılan çalışmalara ilaveten aynı bulguyu Smithikrai (2008) farklı bir kültürde, Thai örneğinde desteklemiştir (Smithikrai, 2009:159).

Lee ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada "5 Büyük" kişilik özelliğinin yanı sıra ilave ettikleri dürüstlük-alçakgönüllülük kişilik özelliğinin Robinson ve Bennett (2000) modeli üzerindeki etkileri ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarında ilave ettikleri kişilik değişkeni (dürüstlük-alçakgönüllülük) ve dışadönüklüğün amaç karşıtı davranışları açıklamada etkili oldukları bulgulanmıştır. Aynı zamanda yumuşak başlılık/geçimliliğin ile

bireye yönelik amaç karşıtı davranışlar boyutu ve özdenetim/sorumluluğun ile örgüte yönelik amaç karşıtı davranışlar arasında ilişkiler tespit edilmiştir (Lee ve diğerleri, 2005:81). Marcus ve arkadaşları ise Almanya ve Kanada’da hem çalışanlar hem de öğrencilerden oluşan örneklem kütesinde yaptıkları araştırmalarında kişilik özelliklerinin (beş kişilik özelliği ve dürüstlük-alçakgönüllülük) dürüstlük testleri ve amaç karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiyi açıklamadaki etkisini belirlemeye çalışmışlardır. Araştırma bulgularına göre, dürüstlük testleri türleri arasında örneklemin kültürü, test türü, ölçüt veya araştırmaya bağlı nüfus açısından farklılıklar bulunmuştur (Marcus ve diğerleri, 2007:1). Diğer önemli bir bulgu da amaç karşıtı davranışlar ve dürüstlük testlerindeki kişilik araştırmalarında dürüstlük-alçakgönüllülük olarak isimlendirilen altıncı kişilik tipinin önemli katkıları bulunduğuur.

Duygusal tutarsızlık, dışadönüklük ve özdenetimin işe gelmeme davranışları üzerine etkisini tespit etmek üzere yapılan başka bir çalışma bulgularına göre dışadönüklük ve özdenetimin kişilik özelliklerinin işe gelmeme davranışının ortaya çıkmasında sadece bir kısım etkisi olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Judge ve diğerleri, 1997:745).

Kolz’un (1999:107) perakende sektöründe yaptığı çalışmasında beş kişilik özelliğinden üçünün (yumuşak başlılık/geçimlilik, duygusal tutarsızlık ve özellikle de özdenetim/sorumluluk) hırsızlığı, işe gelmemeyi, gecikmeyi, uzun molalar almayı, işbirliği eksikliğini ve toplumsallaşma fazlalığını tespit etmek amaçlı kullanılabileceğini bulgulanmıştır.

Görüldüğü gibi yapılan çalışmalarda bütün kişilik özellikleri ile amaç karşıtı davranışların bazı çeşitleri arasında beklendiği yönde ilişki bulunmamıştır.

Literatürde beş kişilik özelliğinin yanı sıra diğer bazı kişilik kavramlarının da amaç karşıtı davranışlar ile ilişkili olabileceği düşünülerek araştırmalar yapılmıştır. Bu kavramlardan biri bireyin kızgınlık, korku, kaygı, düşmanlık gibi üzücü duyguları hissetme düzeyini ifade eden olumsuz duyusallıktır. Martinko’nun (2002) yaptığı çalışmaya göre bu tarzda bir ruh haline sahip bireylerde amaç karşıtı davranışlar sergileme olasılığı yüksek çıkmıştır. Diğer yandan Douglas ve Martinko (2001) iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır (Özcan, 2006:21). Skarlicki ve arkadaşları yaptıkları çalışmada yüksek olumsuz duyusallık düzeyine sahip bireylerin adaletin düşük algılandığı durumlarda, düşük olumsuz duyusallık düzeyine sahip bireylere nazaran daha fazla amaç karşıtı iş davranışları sergiledikleri bulgulanmıştır (Skarlicki ve diğerleri:1999:105).

Fox ve Spector (1999:926-927) ise amaç karşıtı iş davranışları sergilemek ile kızgınlık duyusallık özelliği ve engelleme davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucuna göre kızgınlığın iki boyutu ile amaç karşıtı davranışların dört boyutu arasında farklı etkiler ortaya çıkmıştır. Genel anlamda ise amaç karşıtı davranışlar sergilemek ile kızgınlık

özelliği ve engelleme arasında olumlu yönde bir ilişki bulmuşlardır. Benzer bir şekilde Douglas ve Martinko (2001:547) ulaştırma sektörü ve devlet okulunda yaptıkları çalışmalarında kızgınlık ile çeşitli amaç karşıtı davranışlar arasında önemli ilişkiler saptamışlardır.

Kendine hayran olma, kızgınlık özelliği, iş kısıtları ve amaç karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiler üzerine yapılan bir çalışmada kendine hayran olma kişilik özelliğinin amaç karşıtı davranışlar ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulgulanmıştır. Kendine yüksek düzeyde hayran olan bireylerin daha fazla amaç karşıtı davranış sergiledikleri tespit edilmiştir (Penney ve Spector, 2002:131).

Amaç karşıtı davranışlar ile ilişkili olan diğer kişilik özelliği de otokontroldür. Parks ve Mount'un yaptıkları çalışmada otokontrolün yalnızca örgütsel düzeydeki amaç karşıtı davranışları tetiklediğini bulgulanmıştır. Yüksek düzeyde otokontrole sahip olan bireylerin daha fazla amaç karşıtı davranış sergilemesini bireylerin bencilliği ile açıklamaktadırlar. Dolayısıyla bu tür bireyler kendi çıkarlarını örgüt çıkarlarından önde tutmaktadır. Buna rağmen yüksek düzeyde otokontrol özelliği olan bireyler aynı zamanda fikir sahibi bilinçli insanlardır ve bunlar direk bireylere yönelik amaç karşıtı davranış sergilemezler (Parks ve Mount, 2005)

Bechtoldt ve arkadaşları tarafından 559 hizmet tedarikçisi üzerinde yapılan bir çalışmada, iş ile fiilen seyrek bağlantılı ve örgütlerindeki dağıtım adaletinin pozitif olduğunu düşünen, otokontrol düzeyi düşük olan çalışanların daha fazla amaç karşıtı davranış sergilediği bulgulanmıştır (Bechtoldt ve diğerleri, 2007:496).

2.3.1.2.2. Dürüstlük Testleri

İşletmeler dürüst ve gerçekçi çalışana ihtiyaç duymaya başlayınca dürüstlüğü tayin edebilmek için gerekli araçların geliştirilmesi önemli hale gelmiştir. Murphy (1993) çalışmasında örgütlerin dürüstlüğü ölçmek için dürüstlük testleri, mülakatlar, kendilik raporları, yazıbilimi analizleri, yalan makinesi analizleri, ses stresi analizleri gibi çok sayıda testten bahsetmektedir. Tüm bu yöntemler arasında Dalton ve Metzger (1993) tarafından dürüstlük testleri, "işe başvuranların dürüstlük düzeylerini belirlemek amacıyla geliştirilen, kalem ve kağıt kullanılarak doldurulabilen araçlar" olarak tanımlanmıştır (Özcan, 2006:24).

Öneş dürüstlük testleri ile ilgili olarak üç önemli noktaya dikkat çekmiştir. Öncelikle psikolojik yöntem, geçmiş araştırmalar, mülakatlar ve referans kontrolleri gibi dürüstlüğü inceleyen yöntemlerden hariç kalem-kağıt kullanılarak cevaplanan testlerdir. İkinci olarak normal nüfustan işe başvuranlar ve çalışanlar için psikopatolojik suç davranışlarına tanı koymak haricinde geliştirilen testlerdir. Son olarak çoğu dürüstlük testi başlangıçta çeşitli amaç karşıtı davranışları tahmin etmek amacıyla tasarlanmıştır (Öneş, 1993:2-3). Öneş bu

çalışmasında beş kişilik özelliği ile dürüstlük testleri arasındaki korelasyonları incelemiş ve en yüksek korelasyonların sırasıyla özdenetim/sorumluluk, yumuşak başlılık/geçimlilik ve duygusal tutarsızlık olduğunu bulgulamıştır (Öneş ve diğerleri, 2003:22).

Sackett, Burris ve Callahan (1989) tarafından “açık” ve “kişilik yönelimli” şeklinde adlandırılmış iki test kategorisi geliştirilmiştir. Açık testlerde işe başvuranlar/çalışanlar kullanılan ölçüm aracının onların dürüst olup olmadığını test etmek amaçlı olduğunu bilmektedirler. Açık dürüstlük testleri (açık amaçlı testler de denir) hırsızlığın sıklığı ve boyutları hakkındaki düşünceler, hırsızlığın cezalandırılması, hırsızlık üzerine genel düşünceler, hırsızlığa yatkınlığın algılanışı, hırsızlığın genel gerekçelerinin onaylanması ve kişinin kendi dürüstlüğü konusundaki değerlendirmelerini içeren “geçmişte işvereninizden ne kadar para çaldınız?” gibi sorulardan oluşmaktadır. Bunlara ek olarak, hırsızlık ve diğer uygunsuz davranışların itiraf edilmesi istenir. Diğer taraftan kişilik yönelimli ölçümler daha çok amacı gizlenmiş testlerdir, açıkça hırsızlık sorularını işaret eden ifadeler bulunmamaktadır. Kaliforniya Psikolojisi Envanteri gibi normal ölçekli kişilik tespiti araçlarıyla yakından bağlantılıdır. Güvenirlik, özdenetim/sorumluluk, sosyal uyum, heyecan arama, otoriteyle çatışma ve düşmanlıkla ilgili öğeler içerirler (Fallon ve diğerleri, 2000:339-340).

Amaç karşıtı davranışlar nedeniyle işletmelerin karşı karşıya kaldıkları problemleri azaltmak maksadıyla 5000'nin üzerinde işletme işgören seçim sistemlerinin bir kısmında dürüstlük testlerini kullanmaya başlamıştır ve böylelikle yılda 2.5 milyon testin kullanıldığı hesaplanmıştır (Sacket ve Harris, 1984:221). Bu durum psikologlarda dürüstlük testlerinin özelliklerini ve geçerliğini tespit etme merakını uyandırmıştır. Bu konuda yapılmış iki meta-analitik çalışma dürüstlük testlerinin hırsızlık dahil birçok işyeri davranışlarının belirleyicileri olduğunu belirtmektedir. Öneş, Viswesvaran ve Schmidt (1993:694) hırsızlığın öncülü için .13 düzeyinde ve Sacket ve Wanek (1996:822) .52 düzeyinde bir geçerlilik bulgulamışlardır. Bu çalışmalar iş performansı ve amaç karşıtı davranışlar arasında bağlantıların bulunduğunu da göstermişlerdir.

Bu noktada bahsedilmesi gereken diğer bir husus da yapılan çalışmalarda yumuşak başlılık/geçimlilik, duygusal tutarsızlık ve özdenetim/sorumluluk kişilik özellikleri ile dürüstlük testlerinin arasında korelasyonların tespit edildiği ve hatta bu özelliklerin hırsızlık, işe gelmeme ve diğer amaç karşıtı davranışların belirleyicileri olmasının hem işletmelere hem de araştırmacılara pratik avantajlar sunacağıdır. Şöyle ki iş başvurusunda bulunan adaylar kişilik testlerinden ziyade dürüstlük testlerine karşı daha olumlu tutum içindedirler (Kolz, 1999:109). London House İşveren Seçim Envanteri, Stanton Anketi, Reid raporu, PDI-

İstihdam Envanteri, Personel Tepkime Boşluğu, Hogan Kişilik Envanteri-Geçerlilik Ölçeği literatürde kullanılan bazı dürüstlük testleridir (Öneş ve diğerleri, 2003:22).

2.3.1.2.3. ABD Ordusu A Projesi

Bireysel farklılıklar ve iş performansı arasındaki ilişkiler konusunda yapılan en kapsamlı çalışmalardan biri de, kısaca A Projesi olarak adlandırılan ABD Ordusu Seçme ve Sınıflandırma Projesi'dir. Bu proje, askeri araştırma enstitüsü ve üç araştırma firmasının işbirliğinde yedi yıl süren detaylı bir araştırma ile gerçekleştirilmiştir (Campell, 1990:231).

Bu proje bir dizi askeri iş arasında geniş bir yordayıcı ve ölçüt değişkenleri dizisini incelemektedir. Denklem hem yordayıcı, hem de ölçüt tarafına odaklanması ve ölçülen değişkenlerin altında yatan yapıların özenle tanımlanması oldukça dikkat çekicidir. Ölçüt tarafında, bu ölçümlerin altında yatan beş ölçüt yapısının tanımlanmasına dayalı faktör analizine dayalı bir çalışma yapılmıştır. Burada, özellikle amaç karşıtı davranışlar alanını yansıtan kişisel disiplinin korunması kavramı ile ilgilenilmektedir. Disiplinin sağlanması, kuralara riayet ve bütünlük sergileme konusunda üst derecelendirmeleri ve idari kayıtlardan alınan disiplin ihlalleri sayıları birleştirilerek kavram düzeyinde puanlar elde edilmiştir. Yordayıcı tarafında ise, çok boyutlu kişilik envanterinden yararlanılarak, verilen görevi tamamlama yönelimi, güvenilirlik ve uyum konusunda üç bileşik puan oluşturulmuştur. Sıralanan dokuz askeri iş ile ilgili olarak 4039 askerden yordayıcı ve ölçüt puanları elde edilmiştir. Güvenirlik ($r=.30$) ve verilen görevi tamamlama/başarı ($r=.18$) yöneliminin elle tutulur geçerlilik katsayıları sergilediği dikkat çekicidir (Sackett ve De Vore, 2009:192).

2.3.1.3. Çalışan Algıları, Adaletsizlik ve Tutumlar

Amaç karşıtı davranışlar ile ilişkili olan diğer bir değişken de çalışanların algılarıdır. İşverenin adil olmadığını algılayan çalışanlar işyerinde daha fazla amaç karşıtı davranışlar sergilemektedir. Örneğin bir çalışan işletmeye bulunduğu katkı karşılığında az ücretlendirildiğini düşünüyorsa bu tür davranışlar sergilemeye daha çok meyilli olmaktadır. Bu fikir, özellikle Jaques tarafından kavramsallaştırılan eşitlik teorisi ile tutarlıdır. Bu psikolojik teori, çalışanların kendi girdi (işe ne kattıkları) ve çıktıları (işten aldıkları geridönüş) arasında eşitlik veya denge olmasını arzu ettiğini vurgulamaktadır (Gruys, 2000:18). Genel anlamda eğer çaba/karşılık nispetleri orantılı değilse, eşitsizlik var ve belki de çabalarının karşılığını bazı bireyler gereğinden fazla, diğerleri de gereğinden az alıyor demektir. Oranlar denkse, eşitlik şartı yerine gelmiştir (Greenberg, 1990:565). Örneğin bir restorantta aşçı olarak çalışan Hasan müşteriye yemeği zamanında hazırladığında 30 TL, Ali aynı yemeği zamanında hazırladığında 10 TL prim alıyorsa, Hasan'ın fazla prim aldığı için suçluluk, Ali'nin ise az prim aldığı için sinirleneceği varsayılır.

Bireyin davranışlarını şekillendiren algılardan biri de örgütsel adalet algıdır. Çalışanların örgüt ortamındaki paylaşımları, mevcut sistemi, ilişkileri ne derece adil algıladıkları, tepkilerini düzenlemelerinde etkili olur. Çalışma ortamında adaletsizlik algılayan birey, hissettiği eşitsizliği davranışlarıyla dengeleme yoluna gidebilir. Örgütsel adalet ile amaç karşıtı davranışların ilişkisi de bu noktada belirmektedir. Literatürde, örgütsel adaletsizlik algılarını hırsızlık ve saldırganlık gibi sonuçları itibariyle oldukça ciddi sayılabilecek amaç karşıtı davranışlar ile ilişkilendiren çalışmalar mevcuttur. Greenberg'in düşük ücret eşitsizliğine karşı işgören hırsızlığını konu alan (1990, 1993) araştırması, bu konuda çarpıcı bilgiler sunan çalışmalardan biridir. Bu araştırmalara göre prosedür adaleti algısı, işgören hırsızlığı gibi amaç karşıtı davranışlar ile ilişkilidir (Greenberg ve Barling, 1999:900). Skarlicki ve Folger'in (1997:438) çalışmaları, prosedür, dağıtım ve etkileşim adaleti algılarının her üçünün de, misilleme davranışlarının öncülleri teyit eden çalışmalardan bir diğeridir. Araştırmaya göre, prosedür ve etkileşim adaleti düşük olduğunda dağıtım adaleti ve misilleme davranışı arasındaki ilişki ortaya çıkmaktadır. Dağıtım ve prosedür adaleti arasındaki çift yönlü ilişki etkileşimsel adalet düzeyi düşük olduğunda; dağıtım ve etkileşim adaleti arasındaki çift yönlü ilişki ise prosedür adaleti düzeyi düşük olduğunda gözlemlenmektedir. Misilleme davranışları ile en yüksek korelasyon katsayısına sahip olan boyut prosedürel adalet olarak bulgulanmıştır. Henle (2005) ise, sapkın davranışlar ile örgütsel adalet boyutları arasındaki korelasyonun dağıtım, etkileşim ve prosedür adaleti algılarının tümü için anlamlı düzeyde olduğunu belirlemiştir. Araştırmacının bulguları, yine en yüksek ilişkinin etkileşim adaleti için geçerli olduğunu göstermektedir (Karaeminoğulları, 2006:52-56). Jones farklı tiplerdeki adaletsizlikler üzerine yaptığı çalışmasında kişilerarası ve informasyonel adaletsizliğin bireyin amirine yönelik, prosedür adaletinin ise bireyin örgütüne yönelik gerçekleştirdiği amaç karşıtı davranışları açıkladığını bulgulanmıştır (Jones, 2009:535). Diğer bir çalışmada ise örgütsel adaletsizlik ile amaç karşıtı davranışlar arasında anlamlı korelasyonlar tespit edilmiştir (Gholipour ve diğerleri, 2009:76).

Tutumlar ise günlük davranışlarda önemli bir rol oynamaktadır ve birçok iş davranışı üzerinde de anlamlı etkileri bulunmaktadır. Vardi ve Weitz'in (2004) amaç karşıtı davranışlar modelinde tutumlar, davranışların belirleyiciliğinde önemli ve yakınsal bir rol oynamaktadır. Bu modelde hangi tür tutumda ne tür amaç karşıtı davranışın tetiklendiği belirtilmektedir. Vardi ve Weitz'in çalışmasına ilaveten diğer çalışmalar da tutumların amaç karşıtı davranışlar üzerinde önemli rolü olduğunu vurgulamaktadır. Moretti (1986) çalışmasında amaç karşıtı davranışlara karşı hoşgörü sahibi olan bireylerin bu tür davranışları daha çok işyerinde sergileme eğiliminde olduğunu belirtmektedir. Douglas ve Martinko'ya (2001) göre intikam

almaya karşı tutumu olan bireyler daha çok amaç karşıtı davranış sergilemektedir (Impelman, 2006:17-18).

2.3.1.4. Tecrübeler

Geçmiş yaşam deneyimlerinin gelecekteki davranışlar üzerindeki rolü söz konusu olduğunda bireyin geçmiş tecrübeleri amaç karşıtı davranışların tahmininde bireysel belirleyiciler olarak gözden geçirilmelidir. Yapılan bir çalışmada demografik değişkenler kontrol edildikten sonra çalışana yönelik yapılan saldırgan davranışın, alkol tüketim miktarı ve geçmiş saldırganlıklar ile pozitif yönde anlamlı ilişkisi bulunmuştur (Impelman, 2006:18).

Belli geçmiş deneyimler amaç karşıtı davranışların belirleyicilerindedir. Örneğin, son beş yılda beşten fazla iş değiştirme gibi kötü istihdam raporuna sahip bireyler daha çok alkol kullanımına eğilimlidirler. Buna ilaveten, duygulanım mahrumu veya sosyal olarak yalnız bırakılmış kişiler madde kullanımına yönelirken, beceri yeteneği sınırlı ve kaygı düzeyi yüksek veya düşük özdeğerliliğe sahip kişiler bu özellikleri ile baş edebilmek için sıklıkla alkol kullanımına eğilimlidirler. Ayrıca madde kullanıcıları hırsızlık yapmaya ve sapkın davranışlar gerçekleştirmeye daha yatkındırlar. Kumar oynama ve madde kullanımı alışkanlığına sahip veya finansal kayıplarını telafi etmek isteyen çalışanlar da daha çok hırsızlık yaparlar. Aksine dini inanışları yüksek seviyede olan çalışanlar madde ve alkol kullanımı alışkanlığı daha azdır. Son olarak, düşük moral düzeyine sahip ve üretim işçisi olanlar genellikle işe geç kalmaktadırlar (Lau ve diğerleri, 2003:80-81).

2.3.2. Durumsal Faktörler

Bireysel faktörler yanı sıra durumsal faktörler de amaç karşıtı davranışa yol açmada önemlidir. Durumsal faktörlerin etkisi ile ilgili iki görüş bulunmaktadır. Sapkınlık ya da genel olarak istenmeyen davranışlar kendini, ya çalışanların yöneticiler veya çalışma arkadaşları gibi modellerin davranışlarını ve normları takip etmelerinden kaynaklanan “paralel sapkınlık”, ya da örgüt ile çalışan birey arasındaki bağın, örgütün yanlış uygulamaları nedeniyle bozulmasından kaynaklanan “karşılıklı sapkınlık” şeklinde göstermektedir (Luther, 2000:9). İstenmeyen davranışın ortaya çıktığı ve gözlemlendiği çalışma ortamının öznel ve nesnel bütün koşulları durumsal faktörler altında değerlendirilmektedir. Bu kapsamda, yönetimin kullandığı izleme biçimi, örgütte kullanılan ödüllendirme sistemi, takım çalışmasının ağırlıklı olduğu örgütsel ortamlarda grup normlarına uymaya yönelik sosyal baskı ve grup etkisi, iş performansı ile ilgili karmaşıklık derecesi, adil olmayan uygulamalar ve çalışan bireyin örgüte olan güveninin sarsılması ile son olarak örgüt yapısının (büyüklüğü, işleyişi, bulunduğu sektör gibi özellikleri) amaç karşıtı iş davranışlarının örgütsel koşullardan kaynaklanan belirleyicileri olduğu belirtilmektedir (Seçer ve Seçer, 2007:160).

2.3.2.1. Örgütsel Kültür

Literatürde yapılan araştırmaların bu zamana kadar ilgi alanı “dürüstlük iklimi” ve hırsızlık, “seksualizasyon iklimi” ve cinsel taciz üzerine olmuştur. Bu kavramların örgüt kültürünü açıklamada küçük bir rol oynadığı kabulü ile Jacobson çalışmasında örgüt kültürünün amaç karşıtı davranışlar üzerindeki etkisini incelemiş ve örgüt kültürünün bu davranışların önemli belirleyicilerinden biri olduğunu yaptığı detaylı analizlerle bulgulamıştır (Jacobson, 2009:115).

Öncelikle dürüstlük iklimine değinecek olursak iklim iki farklı şekilde kavramsallaştırılmıştır. Cherrington ve Cherrington (1985) örgüte ait güçlü etik kurallarının bulunduğu ve bulunmadığı koşullarda, üst yönetimin dürüstlük düzeyini, dahili muhasebe denetimlerinin yeterliliğini ve çalışanların hırsızlık ya da sahtecilik yaparken yakalanmaları halinde uygulanan disiplin cezaları ve afişe etme uygulamalarını dikkate alarak, çalışanların algılarını araştırmıştır. Üç şirketteki personel daralması incelenmiş; etik kurallarının iyi tanınmadığı, dahili muhasebe denetimlerinin yetersiz olduğu ve hırsızlık yaparken yakalananların, diğerlerine ibret olması için alenen cezalandırıldığı bir cezai disiplin sistemi bulunan şirketlerde personel daralmasının daha büyük olduğu tespit edilmiştir (Sackett ve De Vore, 2009:195).

Genel olarak bakıldığında örgüt ikliminin sosyal ve duygusal açıdan destekleyici olduğu ölçüde, amaç karşıtı davranışların azalacağı beklenmektedir. Trevino ve diğerlerinin etik örgütsel iklimin, çalışan bireyin işyerindeki tutum ve davranışları üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmada etik iklimi ve etik kültürü üzerinde durulmuş ve her iki kültür tipinin örgütsel bağlılık ile ilişkisi bulunmuştur. Bu çalışmada etik örgütsel iklimin amaç karşıtı davranışlar ile ilişkili olabileceği belirtilmektedir (Trevino ve diğerleri, 1998:447/468). Peterson’ın örgütsel etik iklimi ile amaç karşıtı davranışlar üzerine yaptığı çalışmasında etik ikliminin tüm boyutları ile Robinson ve Bennett’in amaç karşıtı davranışlar sınıflandırması eşleştirilmiştir. Araştırma sonucunda etik iklimin tüm boyutları ile üretime ve mülkiyete yönelik sapkınlık boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Araştırmada vurgulanan diğer bir husus ise amaç karşıtı davranışların kısmen örgütün etik iklimi tarafından belirlenebileceğidir (Peterson, 2002:58).

2.3.2.2. İşin Nitelikleri

Hackman ve Oldman’ın (1976, 1980) ünlü İş Özellikleri Modeli’nde belirli bir dizi temel iş özelliğinin (işin sahip olduğu beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin arz ettiği önem, işten elde edilen geribildirim), bazı psikolojik durumlara (çalışmanın anlamının anlaşılması, çalışmanın sonuçlarından sorumluluk duyulması ve çalışma faaliyetlerinin sonuçlarının bilinmesi), bunların da performans, iş tatmini, çalışmak için içten gelen motivasyon, işe

devamsızlık ve personel devri gibi sonuçlara yol açabileceği belirtilmektedir. Teori iş özelliklerinin sonuçları olarak amaç karşıtı davranışlar alanının sadece “işe devamsızlık ve personel devri” bölmesine yer vermektedir (Sackett ve De Vore, 2001:156).

İşin nitelikleri çalışanları performans düzeyini artıma gibi olumlu davranışa yönlendirebileceği gibi işe devamsızlık gibi, bireyi amaç karşıtı davranışlara yönlendiren bir fonksiyon da üstlenebilir. Bu noktada özellikle özerklik düzeyinin önemli olduğu, örgüt yönetiminin iş üzerindeki düşük düzeyli kontrolünün, çalışan tarafından örgütün zayıflığı ya da ilgisizliği olarak algılanabileceği ve böylelikle amaç karşıtı davranışlara girişmeye zemin hazırlayabileceği düşüncesi hakimdir. Vardi ve Weitz yaptıkları bir çalışmada, özerkliğin, belirli durumlarda normlara karşı gelme imkanı olarak algılandığını ortaya koymuştur (Seçer ve Seçer, 2007:162).

Sackett ve De Vore (2004), Griffin, O’Leary-Kelly ve Collins (1998) ve Robinson ve Greenberg (1998) işin niteliğinin amaç karşıtı davranışları yönetebileceği teorisini desteklemektedirler. Çok fazla belirsizliğe izin veren, zayıf denetimli, sıradan veya rutin iş niteliği taşıyan işlerin amaç karşıtı davranışların oluşmasını teşvik edebileceğini vurgulamaktadırlar. Buna ilaveten bağımsız işlerde çalışan bireyler yetersiz denetleme nedeniyle yakalanma riski az olduğundan amaç karşıtı davranışlar gerçekleştirme olasılığı daha fazladır (Evans, 2005:39-40).

2.3.2.3. Çalışma grubunun özellikleri

Robinson ve O’Leary-Kelly (1998:659), kişilerin kendi yaşıtlarına göre nasıl davrandıklarını açıklamak amacıyla Çekim-Seçim-Yıpratma Teorisi (yani amaç karşıtı davranışlar sergilemeye yatkın kişiler bu davranışları destekleyen örgütlerin çekimine kapılacak ve seçilecekler, aynı fikirde olmayanlarsa işten ayrılacaktır), Sosyal Bilgilenme Süreçleri Teorisi (yani, kişiler amaç karşıtı davranışlar hakkındaki görüşlerini, grubun sürekli maruz kaldıkları davranışlarına göre uyarlayacaklardır) ve Sosyal Öğrenme Teorisi’ni (yani, kişiler diğerlerinin davranışlarını gözleyerek, kendi davranışlarının sonuçlarını görür) birleştirmişlerdir.

Amaç karşıtı davranışların çalışma grubu üzerindeki etkilerinin örneklerinden biri de Gellaty’nin çalışmasıdır. Araştırmacı, hem bireysel hem de çalışma grubu düzeyinde fiili devamsızlığı, çalışanların gruptaki devamsızlık normunu algılayışlarını, duyuşsal ve sürekli bağlılığı, etkileşimli adaleti ve bunların yanı sıra örgütteki çalışma süresi ve yaşı ölçmüştür. Araştırmada yapılan analizler sonucunda algılanan devamsızlık normunun devamsızlık sıklığına ve toplam işe gelinmeyen günlerle pozitif korelasyon içinde olduğunu bulgulamıştır (Sackett ve De Vore, 2009:194).

2.4. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI - KİŞİLİK İLİŞKİSİ

Son zamanlarda işyerinde amaç karşıtı veya zarar verici davranışlar konusuna ve bu davranışların örgüt işleyişine olan ters etkilerine olan ilgi giderek artmaktadır. Bu davranışlar yalan söyleme gibi suçsuz faaliyetleri, hırsızlık ve rüşvet gibi kötü suç sayılan davranışları ve bunun gibi birçok davranışı içermektedir. Konu her ne kadar bu kadar geniş kapsamlı olsa da yeni yapılan kuramsal çalışmalarda birçok yeni fikrin bu davranışlardan türediği ileri sürülmektedir. Amaç karşıtı davranışlar üzerine yapılan birçok araştırmada, kişilikteki bireysel farklılıkların amaç karşıtı davranışların meydana gelişinde önemli bir rol oynadığı bulunmuştur (Lee ve diğerleri, 2005:82). Örneğin, Fox ve Spector (1999:915) kızgınlık ve kaygı özelliklerinin, işyerinde kontrol odağının amaç karşıtı davranışlar ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu bulgulamıştır. Ashton (1998:289) ise amaç karşıtı davranışların karışık ölçümlerinin Jackson Kişilik Envanteri'nin "Sorumluluk" ve "Risk Alma" ölçekleri ile negatif yönde güçlü bir ilişkisi olduğunu tespit etmiştir. Kolz (1999:107), işyeri hırsızlığı, işe gelmeme, işe gecikme, işbirliği eksikliği ve diğer birçok amaç karşıtı davranış ile "Beş Faktör" kişilik envanterinin üç boyutu ile ilişkili bulmuştur.

Amaç karşıtı davranışlar isteğe bağlı birçok davranış grubunu temsil etmektedir. Yani bireyler uygunsuz fiziki eylemler yapmak, çalışma arkadaşlarına küfür etmek, başkalarının işlerini sabote teme gibi davranışları yapıp yapmama konusunda bilinçli kararlar verebilirler. Bu anlamda, amaç karşıtı davranışlar bireyin yeteneklerinden değil bireysel kişilik özelliklerinden etkilenmektedir. Gerçekten, geçmişte yapılmış bazı çalışmalar (Bennet ve Robinson, 2003; Douglas ve Martinko, 2001 gibi) çalışanların kişilik özellikleri ile amaç karşıtı davranışlar arasında anlamlı ilişkiler tespit etmiştir (Mount ve diğerleri, 2006:592). Bu yüzden, bu tez çalışmasının ana amacı kişilik ve amaç karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiyi gözden geçirmektir.

Tez çalışmasında kişilik ölçümü için beş faktör kişilik modeli, amaç karşıtı davranışların ölçümünde ise bu tez kapsamında geliştirilmiş ölçek kullanılacaktır. Burada beş faktör kişilik özelliklerini seçmenin bir takım gerekçeleri bulunmaktadır. Öncelikle kişilik alanında "beş faktör" modeli en çok üzerine değinilen ve kurama dayandırılarak desteklenen kişilik modelidir. İkinci olarak, yapılan bir meta-analize göre Amerika ve Avrupa'da "beş faktör" üzerine yapılan çalışmaların geçerlilikleri birbirini destekler niteliktedir. Son olarak, son zamanlarda amaç karşıtı davranışlar üzerine yapılan çalışmalarda özenetim/sorumluluk ve duygusal tutarsızlık boyutlarındaki geçerlilikler meta-analizlerle onaylandığı için birçok çalışmada bu model kullanılır hale gelmiştir (Salgado, 2002:118). Tablo 2.3'te "beş faktör" kişilik modeli ile amaç karşıtı iş davranışlarını bir arada kullanan çalışmalar ve çalışmalardan elde edilen bulgular özetlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 2.3. Beş Faktör Kişilik Modeli ve Amaç Karşıtı Davranışlar

Yıl	Araştırmacılar	Bulgular
1993	Collins ve Schmidt	Yüksek özdenetime sahip bireyler daha çok amaç karşıtı davranış sergilerler.
1993	Öneş, Viswesvaran ve Schmidt	Özdenetim kişilik boyutu hırsızlık, işe gelmeme ve disiplin problemleriyle oldukça ilişkilidir.
1997	Schmidt, Viswesvaran ve Öneş	Özdenetim boyutu alkol ve uyuşturucu kullanımı ile mülkiyete karşı sapkınlık ile ilişkilidir.
1997	Judge, Martocchio ve Thoresen	Duygusal tutarsızlık ve Dışadönüklük boyutları işe gelmeme ile olumlu, özdenetim boyutu ise olumsuz ilişkilidir.
1999	Kolz	Duygusal tutarsızlık, yumuşak başlılık ve özellikle de özdenetim boyutları ile hırsızlık, işe gelmeme, işe gecikme, işbirliği eksikliği, uzun molalar alma ve aşırı sosyalleşme ile ilişkili bulunmuştur.
1999	Judge, Higgins, Thorensen ve Barrick	Dışadönüklük işe gelmeme davranışı ile pozitif yönde ilişkilidir. Diğer bir ifadeyle dışadönüklük içedönüklere göre daha çok işe gelmeme eğilimindedirler.
1999	Skarlicki, Folger ve Tesluk	Negatif duygulanım ve yumuşak başlılık boyutları doğruluk anlayışı ve misilleme davranışı arasındaki ilişkiyi dengelemektedir.
2001	Sackett ve DeVore	Özdenetim boyutu amaç karşıtı davranışların en tutarlı tahminleyicisidir
2001	Öneş ve Viswesvaran	Özdenetim ve onun iki alt boyutu olan güvenirlilik ve başarı oryantasyonu amaç karşıtı davranışların tahminleyicileridir.
2002	Salgado	Özdenetim amaç karşıtı davranışların ve devir hızının tahminleyicisidir. Dışadönüklük, gelişime açıklık, uyumluluk ve duygusal tutarsızlık devir hızının tahminleyicisiyken beş kişilik boyutundan hiçbiri işe gelmemenin veya kazaların tahminleyicisi değildir.
2003	Cullen ve Sackett	Duygusal tutarsızlık yumuşak başlılık ve özdenetim, amaç karşıtı davranışların en önemli tahminleyicileridir.
2003	Öneş, Viswesvaran ve Schmidt	Özdenetim, duygusal tutarsızlık ve yumuşak başlılık amaç karşıtı davranışların en önemli tahminleyicileridir.
2005	Dalal	Amaç karşıtı davranışlar ile özdenetim boyutu arasında güçlü korelasyon bulunmuştur.
2005	Lee, Ashton ve Shin	Dürüstlük-Doğruluk ve Dışadönüklük boyutları bireye ve örgüte yönelik amaç karşıtı davranışların önemli tahminleyicileridir. Yumuşak başlılık bireye yönelik amaç karşıtı davranışlarla ilişkili iken özdenetim örgüte yönelik olanlarla ilişkilidir.

2006	Mount, Ilies ve Johnson	Yumuşak başlılık boyutu bireye yönelik amaç karşıtı davranışlar ile doğrudan ilişkili iken özdenetim boyutu örgüte yönelik olanlarla ilişkilidir
2007	Flaherty ve Moss	Yumuşak başlılık boyutu düşük iken dağıtım adaleti amaç karşıtı davranışları sınırlandırabilmektedir. Duygusal tutarlılık boyutu azaltıldığında ve yumuşak başlılık belirgin olunca adalet, amaç karşıtı davranışları kısıtlamaktadır.
2009	Hitlan ve Noel	Gelişime açıklık ile kişilerarası amaç karşıtı davranışlar arasında negatif yönde ilişki vardır. Örgüte yönelik amaç karşıtı davranışlar ile dışadönüklük, yumuşak başlılık ve özdenetim boyutları arasında negatif ilişki vardır. Duygusal tutarsızlık ile örgüte yönelik amaç karşıtı davranışlar pozitif yönde ilişkilidir.
2009	Yang ve Diefendorff	Özdenetim ve Yumuşak başlılık boyutları örgüte ve bireye yönelik günlük amaç karşıtı davranışlar ile ilişkilidir.

2.5. AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI- İŞ TATMINİ İLİŞKİSİ

İş tatmini kavramı literatürde değişik ifadelerle tanımlanmış olsa da tanımların ortaya koyduğu ana fikir konusunda genel bir uzlaşma sağlanmıştır. Smith, Kendal ve Hulin (1969) iş tatminini çalışanın işin geneli veya belirli bir parçasıyla ilgili beslediği olumlu duygular olarak tanımlamışlardır. Locke (1976) ve Odom vd (1990) ise bu tanımlı yaparken çalışanların işine karşı yalnızca olumlu değil, aynı zamanda olumsuz hislerinin de dikkate alınması gerektiğini ifade etmişlerdir. Literatürdeki diğer bütün tanımlar da yukarıdaki iki temel tanıma uygun olarak yapılmıştır (Akar ve Yıldırım, 2008:99). Örneğin Riggio (2008:214) iş tatminini bireyin işiyle ilgili düşünce ve davranışlarının oluşturduğunu ifade etmiştir.

Konuya kavramsal açıdan ve tümevarım metoduna dayandıracak olursak, işinde veya iş tecrübelerinde olumsuz düşüncelere sahip bireylerin amaç karşıtı davranışları sergilemeleri daha muhtemeldir. İş tatmini ve amaç karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik iki uygun kavramsal tartışma söz konusudur. Bunlar “sosyal değişim teorisi” (Levinson, 1965; Gould, 1979) ve “karşıtlık normu” (Gouldner, 1960) dur. Sosyal değişim teorisi, olumsuz muamele gördüğünü düşünen bireylerin daha kızgın, kinci ve memnuniyetsiz olduğunu ileri sürmektedir. Karşıtlık normunun uygunluğuna göre ise, örgütlerinden veya amirlerinden memnun olmayan bireylerin işe geç gelme, uzun molalar alma, işten erken ayrılma ve bunun gibi olumsuz davranışları sergileyebileceğini savunulmaktadır. Tüm bu örnekler örgüte yönelik yapılan amaç karşıtı davranışlardır. Buna ilaveten, birey işindeki bu memnuniyetsizliğini, arkadaşına küfür etme veya arkadaşının işini sabote etme gibi amaç karşıtı davranışlar sergileyerek çalışma arkadaşına yöneltebilmektedir. Özetle, bu teorik bakış

açıları, çalışanların işyerinden kaynaklı memnuniyetsizliklerini ya örgüte ya da bireye yönelik amaç karşıtı davranışlar sergileyerek misilleme yaptıklarını savunmaktadır. Tablo 2.4'te amaç karşıtı iş davranışları ve iş tatmini bir arada ele alan çalışmalara ait bulgular sunulmaktadır.

Tablo 2.4. Amaç Karşıtı Davranışlar ve İş Tatmini

Yıl	Araştırmacılar	Örneklem (n)	Bulgular
2001	Judge, Thoresen, Bono ve Patton	312 örnekten 54,417 kişi	İş tatmini ve iş performansı arasında ilişki bulgulanmıştır. $p=-.30$
2005	Dalal	25 çalışmadan 6,106 kişi	Genel iş tatmini ile amaç karşıtı davranış ölçekleri arasında negatif yönde ilişki bulgulanmıştır. $r=-.28$ ($p=-.36$)
2006	Judge, Scott ve Ilies	74 kişi	Çalışanların tatmin düzeylerinin düşük olduğu günlerde tatmin düzeyi yüksek olduğu günlere nazaran daha fazla amaç karşıtı davranış sergilediklerini bulgulanışlardır. ($r=-.17$) ($p<.01$)
2006	Mount, Ilies ve Johnson	141 kişi	İş tatmini hem örgüte ($r=-.41$) hem de bireye ($r=-.40$) yönelik amaç karşıtı davranışlar ile negatif yönde ilişkilidir. ($p<.05$)

2.6. KİŞİLİK- İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ

İş ile ilgili tutumları etkileyen süreçler üzerinde birçok araştırma yapılmıştır. Yapılan bir çalışmada iş ile ilgili tutumların, kişiler arasındaki farklı özelliklerden kaynaklanabileceği belirtilmektedir. İş tutumlarının kişileri, hayatlarındaki olumlu ya da olumsuz olayları görmeye odaklayan biyolojik temelli bir özelliği yansıtabileceği üzerinde durulmaktadır. Araştırmacılar kişiler arasındaki mizaç farklılıklarının kişilerin iş yaşamını da içeren farklı sosyal durumlarda bilgiyi alma, hatırlama ve yorumlama biçimlerini etkileyebileceğini belirtmektedirler (Staw ve Ross, 1985:471).

İş tatmini araştırmalarının en önemli hedefi iş tatmini ve tatminsizliğinin sebeplerini tespit etmektir. Bu sebeplerden en yaygın çalışılanlarından biri de kişiliktir. Kişiliğin iş tatmini ve tatminsizliği üzerinde etkisini kanıtlayan çalışmalar bulunmaktadır. Özellikle, dışadönükler ve nevroitikler (duygusal tutarsızlık) ile iş tatmini arasındaki ilişkiler diğer üç boyuta nazaran daha fazla irdelenmiştir (Furnham ve diğerleri, 2002:1333).

Judge ve arkadaşlarının (2002:530) beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmini üzerine 163 örneği ele alarak yaptıkları meta-analizde 334 adet korelasyon bulgulanmıştır. Yapılan korelasyon analizleri doğrultusunda iş tatmini ile duygusal tutarsızlık (-.29), dışadönüklük (.25), gelişime açıklık (.02), uyumluluk (.17) ve özdenetim (.26) boyutları arasında ilişkiler

bulunmuştur. Genel olarak çalışmadan elde edilen sonuçlara göre bireylerin kişilikleri onların iş tatmin düzeylerini anlamada önemlidir.

Duygusal tutarsızlık (Nevrotiklik) ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi tespit etmeye çalışan araştırmalarda (Örneğin Smith, Organ ve Near, 1983; Tokar ve Subich, 1997; Watson ve Clark, 1992) bu iki değişken arasında anlamlı düzeyde negatif yönlü ilişki olduğu bulgulanmıştır. Judge ve Locke (1993) olumsuz duygulara eğilimli çalışanların düşük iş tatmini gibi düşüncelerin daha hakim olduğunu vurgulamaktadır. Watson ve Clark (1997) dışadönüklüğün iş tatmininin belirleyicisi olduğunu tespit etmiştir. Judge ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada ise özdenetim boyutunun iş tatminini belirlemede olumlu etkisi olduğu ortaya çıkmıştır (Judge ve diğerleri, 1999:625-626). Judge ve Borno'nun çalışmasında ise duygusal tutarsızlık ve iş tatmini arasında $p=.24$ düzeylerinde korelasyon bulgulanmıştır (Judge ve diğerleri, 2004:326). Yine Judge ve diğerleri (2002), gelişime açıklık kişilik boyutu ile iş tatmini arasında ilişki olmadığını ileri sürerken Demirci (2003) ve Demirkan (2006) bu iki değişken arasında olumlu yönde ilişki saptamışlardır (Muter Şengül, 2008:61).

Bu araştırmalar, kişiliğin iş tatmini üzerindeki yordayıcılık etkisini vurgular niteliktedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

AMAÇ KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARININ ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME UYGULAMASI: KİŞİLİK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TESPİTİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ ve HİPOTEZLERİ

Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için küreselleşmenin zorunlu kıldığı dönüşümlerle birlikte çevre ve rakiplerini çok iyi izlemeleri, sahip oldukları insan kaynağını ise etkin ve verimli şekilde kullanmaları artık bir gereklilik haline gelmiştir. Bu durum, yalnızca bu süreçlere uyabilecek şekilde değişebilen toplum ve kuruluşların başarılı olabilmesini sağlamaktadır. Yani rekabet üstünlüğü sağlamanın yolu artık, kendini geliştirmek isteyen çalışanların motive edilmesinden ve işletmeye bağlanmasından geçer hale gelmiştir. Bu noktada işletmelere düşen, bireylerin kendilerini örgütün bir parçası olarak hissedebilmeleri için gereken fiziksel, sosyal ve duygusal ortamın hazırlanmasını sağlamak ve örgüt-birey uyumunu mükemmelleştirme yolunda olumlu adımlar atmaktır. Örgütün kendisini desteklediğini gören ve mutlu olan çalışanların şüphesiz ki örgüte bağlılıkları ve performansları artacaktır. Fakat bu ortamın sağlanamadığı örgütlerde bireyler bir takım olumsuz davranışlar sergileyecektir. Bu olumsuz davranışlar ise örgütler için maliyet ve zaman kaybına neden olan amaç karşıtı iş davranışlarına dönüşebilmektedir. Dolayısıyla örgüt içerisindeki bu olumsuz tablo örgütün etkinliğini ve verimliliğini azaltacak, örgüt de yeni yüzyılın dayattığı ekonomik süreçlerde başarısız olacaktır. Diğer taraftan bu tür davranışların ortaya çıkmasına örgüsel değişkenler neden olabileceği gibi bireysel değişkenler de neden olabilmektedir. Bu bireysel değişkenlerden biri de örgütlerin en önemli sermayesi olarak kabul edilen “insan kaynağını” etkili ve verimli şekilde kullanmayı kolaylaştıran bir faktör olan “kişilik” tir.

Bu çalışmada öncelikle ilgili yazında “amaç karşıtı iş davranışları” sorunsalı incelenmiş ve konuya yönelik araştırma ve tartışmalardan oluşan zengin bir literatüre ulaşılmıştır. Bu aşamada amaç karşıtı iş davranışlarını ölçmek üzere kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçeğin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla geliştirilen ölçeğin ifadelerinin oluşturulmasında yabancı yazında amaç karşıtı iş davranışları ile ilgili olarak yapılmış bazı araştırmalarda (Bennett ve Robinson, 2000; Gruys, 2000; Spector, 1996) kullanılan ölçeklerden de yararlanılmaktadır. Söz konusu araştırmaların bulgularının Türkiye ortamında sınanarak uluslararası yazına katkı sağlanması ve amaç karşıtı iş davranışları kavramının

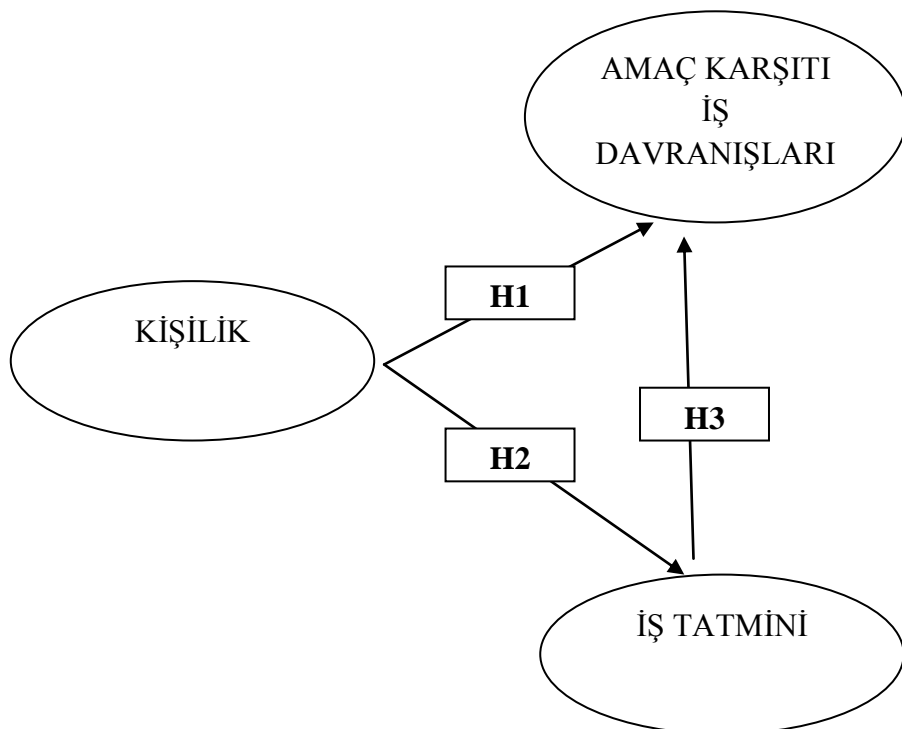
ülkemiz için geçerli boyutlarının belirlenmesi planlanmaktadır. Yapılan yazın taramasında (Salgado, 2002; Hitlan ve Noel, 2009; Skarlicki ve diğerleri, 1999; Mount ve diğerleri, 2006; Öneş ve diğerleri, 2003; Marcus ve diğerleri, 2002; Dalal, 2005; Judge ve diğerleri, 2006) amaç karşıtı iş davranışlarının ortaya çıkışında en büyük etkenlerden ikisinin kişilik ve iş tatmini kavramlarının olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, kişiliğin ve iş tatmininin bireyin davranışlarına yön veren önemli etkenlerden olduğu kabul edilerek, otel işletmelerinde çalışan bireylerin kişilik özellikleri ve iş tatmin düzeyleri ile amaç karşıtı iş davranışları sergilemeleri arasındaki ilişkileri ortaya koyan modelin test edilmesi bu çalışmanın temel amacıdır.

Araştırma kapsamında Şekil 3.1’de ayrıntılı olarak görülen araştırma modeli sınanmakta ve bu doğrultuda geliştirilen aşağıdaki hipotezler sorgulanmaktadır.

H1: Otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin amaç karşıtı iş davranışı sergilemelerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin çalışanların iş tatmin düzeyleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Otel çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin amaç karşıtı iş davranışı sergilemelerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.



Şekil 3.1. Kişilik, Amaç Karşıtı İş Davranışları ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Modeli

H4: Kişilik ölçeğine ilişkin alt boyutların amaç karşıtı iş davranışları boyutları ile ilişkisi vardır.

H5: Katılımcıların demografik değişkenleri ile amaç karşıtı iş davranışları sergilemeleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H5.1: Cinsiyet ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.2: Medeni durum ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.3: Yaş ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.4: Eğitim durumu ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.5: Görev ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.6: Gelir ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.7: Mevcut işletmedeki hizmet süresi ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

Ortaya konulan modelin hipotezleri sağlandıktan sonra bireylerin demografik özelliklerinin amaç karşıtı iş davranışları sergilemelerinde farklılık yaratıp yaratmadığını tespit etmek araştırmanın alt amaçlarından biridir.

Tez çalışmasının yazına yapmayı amaçladığı katkıların başında uygulamanın konaklama sektörüne yönelik olarak gerçekleştirilmesi gelmektedir. Amaç karşıtı davranışlar literatürünün geniş taranması sonucu oluşturulan ölçekten elde edilen boyutların konaklama işletmeleri açısından geçerli olup olmadığını ortaya koyabilecek, bu yöndeki tartışmalara katkı sağlayacak olması oldukça önemlidir. Özellikle konaklama işletmeleri üzerine yapılacak bu tür araştırmaların amaç karşıtı iş davranışları literatürü için özgün ve zengin bir bilgi üretimi sağlayabileceği; bununla birlikte sonuçların farklı araştırma sorularının ve yöntemlerinin geliştirilmesine de imkan vereceği düşünülmektedir.

Amaç karşıtı davranışlar literatürünün 1990'lı yıllardan sonra farklı ülke örnekleri ile genişlemeye başladığı araştırmalarda davranışsal boyutların özgün yönlerini keşfedilmeye çalışıldığı izlenmektedir. Özellikle Türk turizminde çok büyük bir potansiyele sahip olan Antalya/Kundu bölgesinde konuya ilişkin dinamiklerin anlaşılması da çok önemlidir. Bölgede varlığını sürdüren işletmelerde önemli maliyet unsuru olduğu düşünülen amaç karşıtı iş davranışlarıyla ilgili sorunların özgün ve derinden yanıtlar beklediği düşünülmektedir. Bu yöndeki çabalar ise konunun içerden keşfini gerekli kılmaktadır. Araştırılan konunun birinci elden bilgisine ulaşılarak içerden bir bakışla anlaşılabilirliğini ve konunun içine girilerek ana noktalar ortaya çıkarılabilecek öncelikli olarak nitel bir yöntemle ardından da nicel bir yöntemle ihtiyaç duyulacağı araştırmacı tarafından belirlenmiştir.

Elde edilen verilerin kodlanıp yorumlanmasıyla ortaya çıkan benzerlikler yorumlanarak amaç karşıtı iş davranışları boyutlarının belirlenmesi ve işletmeler göz önüne alınarak

tartışılması planlanmıştır. Elde edilecek sonuçların bölge veya ülke genelindeki konaklama işletmeleri hakkındaki tartışmalara bilgi üreteceği ve bu bilginin bir genelleştirme çabasına imkan tanıyabileceği düşünülmüştür.

Bu çalışmayla gerek yurtdışında gerekse ülkemizde amaç karşıtı iş davranışlarının sergilenmesinde kişiliği önemseyen yaklaşımlar ve uygulamalar incelenerek Türkiye şartlarında geçerli ve yararlı olabilecek bir kavramsal çerçeve oluşturulmuştur.

Tez çalışmasının alt amaçları arasında olan ölçek geliştirme çalışması aşamasında amaç karşıtı iş davranışları ile ilgili geliştirilen kavramsal çerçevenin temel varsayımları sınanmış, ülkemiz ve özelde de turizm sektörü şartları açısından amaç karşıtı iş davranışlarının temel boyutları belirlenmiştir. Böylece çalışma, ülkemiz konaklama işletmelerine sektörde çalışan personelin amaç karşıtı iş davranışları sergileme düzeylerinin ortaya konulmasının yanında, hangi kişilik özelliğine sahip ve hangi tatmin düzeyindeki bireylerin ne tür amaç karşıtı davranışlar sergilediklerine dair örnek alınabilecek, paylaşılabilecek, tartışılabilir ve geliştirilebilecek bir yaklaşım da sunmaktadır. Antalya yöresinde yapılması planlanan bu çalışma ile gerek turizm sektörü gerekse diğer sektörlerdeki insan kaynakları uygulayıcıları ve yöneticiler için örnek teşkil edecektir.

3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI ve SINIRLILIKLARI

Araştırmanın alan çalışması, Antalya/Kundu ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı zincir otel işletmelerinde müşteri ile birebir ilişkili (önbüro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek, animasyon, müşteri ilişkileri gibi) bölümlerde yürütülmüştür. Araştırmanın otel işletmelerinde yürütülme nedeni otel işletmelerinin zamana duyarlı, emek-yoğun ve hizmet üretimi yapan işletmeler olması ve temel girdisinin insan faktörü olmasıdır. Bireyler tarafından verilen bu hizmetin niteliği işletmelerin performanslarını oldukça etkilemektedir. Bilindiği gibi insanı anlamak zor ve karmaşık bir süreçtir. Bu süreçte etkin ve verimli olabilmenin yolu, insanın kişiliğini anlamak, çözümlmek ve ona göre yönlendirmektir.

Diğer taraftan ülkemiz turizm sektörü özelde de Antalya bölgesi ele alındığında yoğun çalışma saatleri, ücretlerin yetersizliği, adaletsizlikler gibi nedenlerden ötürü çalışanlar gerek birbirleri arasında, gerek müşteriye karşı ve gerekse de işletmeye karşı bir takım olumsuz davranışlar sergileyebilmektedirler. Dolayısıyla bu tür olumsuzlukların tespiti, azaltılması hatta giderilmesi işletmeler açısından oldukça önemli bir husustur.

Araştırma evreninin Antalya/Kundu ilçesi seçilmesinin sebebi Antalya'nın turizm hareketlerinin yoğun olarak yaşandığı önemli bir destinasyon olması ve özellikle bu bölgede her şey dahil sistemin kullanım yaygınlığıdır. Söz konusu otellerin zincir otel özelliği taşımalarından dolayı, daha kurumsal bir yapıya sahip olmaları ve çalışanların eğitim seviyelerinin diğer otellere oranla daha yüksek olması ve dolayısıyla katılımcıların anket

sorularına bilinçli cevap verebilecekleri düşüncesi araştırmanın zincir otel işletmelerinde gerçekleştirilmesinde etkili olan faktörlerdendir. Ayrıca her şey dahil sistemin uygulama yapısı gereği bu sistemin kullanıldığı otel işletmelerinde hırsızlık, alkol kullanımı gibi bazı amaç karşıtı davranışların daha rahat sergilenebileceği düşüncesi araştırma evreninin seçiminde etkili olmuştur.

Çalışmada uygulama alanı olarak belirli departmanların seçilme nedenlerinden biri anket çalışmasındaki soruların içeriği ile alakalıdır. Diğer bir sebep ise bu tür olumsuz davranışların, turizm sektörünün yapısı gereği (emek-yoğun), özellikle müşteri ile ilişki içinde olan bölümlerde ortaya çıkmasının istenmemesidir. Araştırma sonuçları bu sınırlılık dikkate alınarak kullanılmalı ve yorumlanmalıdır.

3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma, amaç karşıtı iş davranışlarının bireysel bir öncülü olan kişilik ve durumsal bir öncülü olan iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan ölçme aracıyla bir defada çok sayıda veri toplama olanağı sağlaması ve verilere çok hızlı ulaşma yöntemi olması sebepleriyle araştırmada veri toplama aracı olarak anket formlarından yararlanılmıştır. Anket formunda yer alan sorular araştırmada belirtilen hedeflere uygun bir şekilde belirlenmeye çalışılmış, alan yazın doğrultusunda soruların anlaşılabilir ve kısa olmasına özen gösterilmiştir. Araştırmada iki farklı çalışma grubu üzerinde anketler gerçekleştirilmiştir.

İlk çalışma grubu verileri amaç karşıtı iş davranışları ölçeğini geliştirebilmek amacıyla kullanılmıştır. Tümdengelim yöntemi açısından çalışmanın amaç karşıtı iş davranışlar ölçeği geliştirme süreci ile ilgili olarak bu konudaki kaynaklar (Bennett ve Robinson, 2000; Gruys, 2000; Spector, 1996) temel alınarak ve bu çalışma ile benzerlik taşıyan konularda yapılan çalışmalardan yararlanılarak geniş yazın taraması yapılmış ve mevcut kuramsal teorilerden birinin olduğu gibi kullanılması yerine bu konu ile ilgili bir kavramsal çerçeve geliştirilmiştir. Bu kavramsal çerçeveye uygun olarak da amaç karşıtı iş davranışları ölçeğinde yer alabilecek ifadeler belirlenmiştir.

Ölçek geliştirmede ifade havuzunun belirlenmesi ve ölçeğin yapılandırılması aşamalarından sonra geliştirilen anket formu araştırmacı tarafından araştırmaya katılımda gönüllü olan otel işletmelerinde çalışan personele yüz yüze uygulanmıştır. İfadelerin hassasiyeti nedeniyle araştırmaya katılan cevaplayıcılara öncelikle çalışmanın hangi amaçla yapıldığı anlatılmış ve sadece bilimsel bir çalışma için kullanılacağına dair bilgi verilmiş, anketler zarfla katılımcılara dağıtılmış ve zarf içerisinde geri toplanmıştır. Böylece araştırmaya katılan bireylerin rahat bir ortamda gerçek tepkileri alınmaya çalışılmıştır.

İkinci çalışma grubu verileri kişilik, iş tatmini ve amaç karşıtı davranışlar arasındaki ilişki modelini tespit etmek üzere yapılan yapısal eşitlik modellemesinde kullanılmıştır.

3.3.1. Araştırmanın Örnekleme

Bu çalışma kişilik ve iş tatmininin amaç karşıtı davranışlar ile ilişkisini ortaya koymayı amaçlayan bir çalışma olması nedeniyle betimsel bir araştırmadır. Araştırma problemi kapsamında ölçek geliştirme kısmında çalışma grubu olarak belirli bir örneklem seçilmemiştir. Araştırmacı araştırmanın yapılacağı otellerin her şey dahil sistemi ile çalışan (sistemin amaç karşıtı davranışları sergilemeye imkan veriyor olasılığı düşüncesinden hareketle) ve tüm yıl faaliyet gösteren beş yıldızlı zincir oteller olması sınırlılığını getirmiştir. Örneğe kimin seçileceği konuyu en iyi bilmesi nedeniyle araştırmacının kendisine bırakıldığı (Malhotra, 2007:341) için olasılıksız örnekleme yöntemi olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Bir veri setine faktör analizi uygulanabilmesi için veri miktarının ifade sayısının en az üç-dört katı olması gerekmekte, bu oran arttıkça analiz kalitesi de artmaktadır (Hinkin,1998:109). Aynı zamanda faktör analizleri için bu oranlardan bağımsız olarak toplamda en az 200 veri olmasının daha sağlıklı sonuçlar sağlayacağı belirtilmektedir (Hinkin,1995:973-74). Ayrıca yapısal eşitlik modelleriyle çalışan uzmanlar seçilecek örnek hacminin 200-500 arasında olması gerektiğini belirtmişlerdir (Kline, 1994:111-112). Bu anlamda ölçek geliştirme çalışmasının analizlerini yapmak için yeterli büyüklüğe ulaşana dek anketler uygulanmıştır. Araştırmanın bu kısmı Şubat-Nisan 2010 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Ölçek geliştirme süreci için 285 adet anket toplanmış fakat eksik ve hatalı doldurmaldan ötürü kullanılabilir 255 anket formu üzerinden ölçeğe ilişkin boyutları tespit edebilmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada kullanılan 51 ifadeli anket için 255 adetlik örneklem büyüklüğü ölçek geliştirme için kabul edilebilecek düzeydedir (Child, 2006). Araştırma kapsamında yapılan ilk uygulamaya katılanların 77'si kadın ve 178'i erkektir. %52,2'si evli iken %47,8'i bekarıdır. Katılımcıların %55'i 21-30 yaş ve %31,9'u 31-40 yaş aralığındadır. Çalıştıkları departman incelendiğinde % 56,5'i yiyecek ve içecek departmanında (F&B), % 13,3'ü de kat hizmetleri departmanında çalışmaktadır ve katılımcıların %65,9'u çalışan pozisyonundadır. Cevaplayıcıların mevcut kurumlarındaki çalışma süreleri dikkate alındığında büyük çoğunluğunun 1 ila 6 yıl arasında çalıştıkları görülmektedir. Meslekteki çalışma süreleri sorulduğunda ise % 30'a yakın bir kısmı 1 ila 5 yıl arasında çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmada test edilecek model için oluşturulan ikinci çalışma grubu Antalya Aksu ilçesinde yer alan beş yıldızlı zincir otel işletmeleridir. Bu doğrultta Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2010 verilerine göre işletme ve yatırım belgeli 22 adet beş yıldızlı otel

işletmesi bulunmaktadır. Bu işletmelerden zincir otel işletmesi olan 14 otel araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmektedir. Bu nedenle ayrıca bir örneklem belirlenmemiştir.

Araştırma kapsamına alınacak olan 14 işletmeden iki tanesi sezonluk olduğu için, bir tanesi de çalışmaya dahil olmayı istemediği için kapsam dışı bırakılmıştır. Sonuç itibariyle araştırma 11 otel işletmesi üzerinde 29 Kasım 2010 ila 7 Ocak 2011 tarihleri arasında sürdürülmüştür. Araştırmaya dahil olan otel işletmelerinin müşteri ile birebir ilişki içinde olan bölümlerinde çalışan personel sayısı yıllık ve haftalık izinde olanlar, hasta olanlar, herhangi bir sebeple işe gelmeyenler veya anketin uygulandığı saatler arasında görevli olmayanlar dahil 1800'dür. Araştırma kapsamına dahil edilen kişilerden gönüllü katılım yoluyla 821 adet anket toplanmıştır. Araştırmada hatalı doldurmayı azaltma ve veri kaybını önlemek adına anketler araştırmacı tarafından her otelde belirlenen bir toplantı salonunda katılımcılara çalışmanın amacı ve kapsamı hakkında kısa bir bilgi verildikten sonra doldurulması sağlanmıştır.

Yapılan ön incelemeler sonucu 25 adet anketin eksik veri içerdiği ve analize uygun olmadığı tespit edilmiştir ve veri grubundan çıkarılmıştır. Bu durumda gözlem sayısında önemli ölçüde azalma olsa da yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşıldığı için veri setine dahil edilmemesi daha uygun olmuştur.

Veri setini analiz etme yöntemlerinden biri de uç değer araştırmasıdır. Son olarak uç değerler kontrol edilmiştir. Bağımlı ve bağımsız değişkenlere yönelik tek değişkenli uç değerler için 0,01 düzeyinde anlamlı Z tablo değeri artan (ascending) ya da azalan (descending) sırada kontrol edilmiş ve 3,29'u geçen veriler veri setinden çıkarılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2007:73). Çok değişkenli uç değerler için Cook's mesafesi incelenmiş ve 1'in üzerinde değer bulunmamıştır (Tabachnick ve Fidell, 2007:75). Yapılan uygulamalarda çıkarılan 102 veri sonrasında geriye kalan 719 veri üzerinden analizler yapılmıştır. Katılımcılara ilişkin tanımsal istatistikler tez çalışmasının bulgular kısmında ayrıntılı olarak verilmiştir.

3.3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan soru formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde beş ifadeden oluşan iş tatmin ölçeği, ikinci bölümde 85 ifadeden oluşan kişilik ölçeği (5FKE) ve katılımcıların amaç karşıtı davranış sergileme eğilimlerini belirlemeye yönelik 36 ifadeden oluşan ölçek üçüncü bölümünde yer almaktadır. Soru formunun son bölümünde dokuz demografik soru yer almaktadır. Bu sorular, katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, departman, gelir, görev süresi, toplam çalışma süresini belirlemeye yöneliktir.

3.3.2.1. İş Tatmini Ölçeği

Çalışanların iş tatmin düzeylerinin belirlenebilmesi için Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen 5 maddelik ölçeğin, Türkçe'ye uyarlanmış (Bilgin, 1995:160) şekli kullanılmıştır. Ölçek 5 ifadeden oluşmakta olup bunların ikisi ters puanlanmakta ve cevaplayıcı en az 5, en fazla 25 puan alabilmektedir. “İşimi çoğu zaman severek yaparım” ve “Mutluluğu, en çok işimdeyken buluyorum” ifadeleri ölçekteki ifadelerdir. “İşyerinde zaman geçmek bilmiyor” ifadesi ise ters puanlanan iki ifadedendir. Katılımcıların beş noktalı (1= Hiç katılmıyorum, 2= Katılıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum ve 5= Tamamen katılıyorum) bir ölçek üzerinden ifadeleri yanıtlamaları istenmiştir.

3.3.2.2. Kişilik Ölçeği

Tatar'ın (2005) geliştirdiği beş temel faktörden oluşan çok boyutlu kişilik envanterinin kısa formu kullanılmıştır. 5FKE, kişinin kendi kendisini değerlendirdiği davranışsal, duygusal ve düşünsel özelliklerle ilgili kısa ifadeleri içeren 85 maddeden oluşmaktadır. Kişilik özelliklerini ölçmeyi amaçlayan ifadeler cevaplayıcılara beş noktalı bir ölçek (1= Tamamen uygun, 2= Biraz uygun, 3= Kararsız, 4= Pek uygun değil ve 5= Hiç uygun değil) üzerinden sorulmuştur.

Psikolojide ölçek geliştirmede klasik kurama dayalı madde analizlerde görülen bir takım eksiklikler yeni modellerin arayışına yol açmış ve bu arayışlar “modern test teorisinin” doğuşu ile sonuçlanmıştır. Modern test teorisi birçok araştırmacının sayısız çalışmayla 1950'lerden bugüne geliştirilerek getirilmiştir. Bugün bilinen adıyla Madde Cevap Kuramı-MCK (Item Response Theory-IRT) klasik test kuramının devamı gibi görünmektedir ancak test geliştirmede ve test maddelerinin psikometrik özelliklerini incelemeye klasik kurama oranla bazı avantajlar sağlamaktadır. Tatar'ın çalışmasında Beş Faktör Kişilik Modeline dayanan Çok Boyutlu Kişilik Envanteri'nin (envanterin adı daha sonra Beş Faktör Kişilik Envanteri-5FKE olarak değiştirilmiştir) Madde Cevap Kuramına göre kısa formunun geliştirilmesi sağlanmıştır. İki parametrelili lojistik model kullanılarak yapılan Madde Cevap Kuramı analizlerinde Parscale programı 4.1 versiyonu kullanılmıştır. Tüm maddelerin ayırt edicilik ve güçlük parametreleri incelenerek yapılan analizlerde tekrarlamalı bir yol izlenerek her defasında kısa formun faktör yapısı incelenmiştir. Sonuçta ölçeğin beş faktör modeline dayanan yapısı korunmuştur. Madde Cevap Kuramı dışında testi kısaltma sürecinde literatürde yer alan kısa form geliştirmede uygulanan yöntemsel yaklaşımlar da dikkate alınmış ve bu yaklaşımlar doğrultusunda çalışma sürdürülmüştür. 220 maddeli 17 alt boyut (+ sosyal istenirlik boyutu) ve beş faktör içeren Çok Boyutlu Kişilik Envanteri'nin uzun formu 85 madde olarak kısaltılmıştır. Kısa formda beş faktör, sosyal istenirlik boyut ve testi özensiz doldurma düzeyini belirlemek için kontrol maddeleri yer almıştır. Test 2000 kişilik (500

yetişkin kadın, 500 yetişkin erkek, 500 öğrenci kız, 500 öğrenci erkek) norm örneklem grubu verilerine dayanarak kısaltılmış daha sonra da 3239 kişilik çapraz geçerlilik verisi ile geçerlilik çalışmaları sürdürülmüştür. Yapılan bir çok geçerlilik çalışmasında (çapraz geçerlilik, doğrulayıcı faktör analizi, kısa form-uzun form arası korelasyon vb.) kısa formun uzun formu çok iyi düzeyde yansıttığı ve temsil ettiği görülmüştür. Kısa formun faktörlerinin de oldukça yüksek güvenirlik gösterdikleri (Dışadönüklük- İçedönüklük (Extroversion-Introversion) Yumuşak Başlılık/ Uzlaşılabilirlik- Hırçınlık/ Antagonizm (Agreeableness-Hostility) Öz- Denetim/ Sorumluluk-Yönsüzlük/ Dağınıklık (Conscientiousness-Undirectedness) Duygusal Tutarsızlık/ Nörotisizm- Duygusal Tutarlılık (Emotional Stability/Neuroticism- Unstability) Gelişime Açıklık- Gelişmemişlik (Intelligence/ Openness to Experience- Unintelligence)) belirlenmiştir (Tatar, 2005). Boyutlara ilişkin detay bilgi Tablo 3.1’de verilmiştir.

3.3.2.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeği

Çalışanların amaç karşıtı davranışlarını tespit etmeye yönelik altı noktalı (1= Aklımdan bile geçirmediğim, 2= Aklımdan geçirdim ama yapmadım, 3= Bir kez yaptım, 4= Ara sıra yaptım, 5= Sık sık yaptım ve 6= Çok sık yaptım) ve 36 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin geniş bilgi ölçüm aracı geliştirme sürecinde verilecektir.

Tablo 3.1. Beş Faktör Kişilik Envanterindeki Temel Faktörler

Düşük Puan Özellikleri	Faktör Adı			Yüksek Puan Özellikleri
Mesafeli, ciddi, dikkat çekmeyen, yalnızlığı seven, kararlarını başkalarına dayandırmayan	İçedönük	DIŞADÖNÜKLÜK (D)	Dışadönük	Canlı, girişken, sosyal, hareketli, coşkulu, rahat, doğal, iyimser
İnsanlara güvenmeyen, işbirliğinden çok yarışmaya eğilimli, bağımsız, mücadeleci, uyanık, tepkisel, şüpheli, kendini düşünen	Dik başlı	YUMUSAKBASLILIK/ GEÇİMLİLİK (Y)	Yumuşak başlı	Çatışmadan kaçınan, hassas, merhametli, geçimli, sakin, insanlara güvenen, işbirliğine yatkın
Esnek, plansız, çabuk karar veren, fevri, kurallara çok bağlı olmayan	Düşük Öz Denetim	ÖZ-DENETİM/ SORUMLULUK (ÖD)	Yüksek Öz Denetim	Düzenli, planlı, amaçlı, kararlı, temkinli, tedbirli, sorumluluk sahibi
Kendine güvenli, engellerle basa çıkmada etkili, sakin, uyumlu, telaşsız	Tutarlı Duygusal Durum	DUYGUSAL TUTARSIZLIK (DT)	Değişken Duygusal Durum	Hassas, duygusal, endişeli, gergin, dirençsiz, fevri
Muhafazakar, yeniliğe dirençli, ince düşünmeyen, ilgi alanları sınırlı, geleneksel	Somut-Pratik	GELİŞİME AÇIKLIK (GA)	Gelişime Açık	analitik düşünen, duyarlı, ilgi alanları geniş, yeniliğe açık, yaratıcı

3.4. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ

Anket verilerinin istatistik analizlerinin gerçekleştirilebilmesi için sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılan modellemeye ve diğer analizlere yönelik istatistik paket programları kullanılmıştır.

Öncelikle amaç karşıtı davranışlar ölçüm aracının geliştirilmesi çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizinin ardından ölçeğe ilişkin geçerlilik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Daha sonra katılımcıların kişilik özellikleri, amaç karşıtı iş davranışı sergileme eğilimleri ve iş tatmini arasındaki ilişkiler yapısal eşitlik modelleme aracılığıyla sınanmıştır. Ardından ölçeklere ilişkin alt boyutlar arasındaki ilişkinin kuvvetini (düşük-orta-yüksek) ve yönünü (pozitif-negatif) belirleyebilmek için pearson korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Korelasyon katsayısı, mutlak değer olarak, 0.70-1.00 arasında olan değer yüksek; 0.70-0.30 arasında olan değer orta; 0.30-0.00 arasında olan değer düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanmıştır (Büyüköztürk, 2002:31-32). Son olarak demografik özellikler ile amaç karşıtı davranışlar arasındaki farklılıkları ortaya koymak amacıyla t-testi ve ANOVA testlerinden yararlanılmıştır. Anova analizlerinde amaç karşıtı davranışlar ölçek boyutlarının tüm düzeylerinde n değerinin eşit olmaması durumunda ortalamalar arası farkı bulabilmek için Post-Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden olan Fisher LSD testindeki t değerlerinden faydalanılmıştır. (Köklü, Büyüköztürk ve Bökeoğlu, 2006:188). Ayrıca sosyal bilimlerde pek çok araştırmalar, özellikle de deneysel araştırmalar, daha küçük gruplar üzerinde yapılmaktadır. Literatürde, alt grupların her birinin büyüklüklerinin 15 ve daha yüksek olması durumunda parametrik bir istatistiğin kullanılmasının, analizde hesaplanacak “p” anlamlılık düzeyinde önemli bir sapmaya yol açmadığına ilişkin incelemelere rastlanmaktadır (Büyüköztürk, 2002:8; Qian, 1997). Diğer taraftan değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü açıklamak için kısmi etki büyüklük indekslerinden birisi olan eta-kare (η^2) katsayısı hesaplanmış ve bu doğrultuda yorumlanmıştır. Değişkenler arasında doğrusallık varsayımını gerektirmeyen eta-kare bağımsız değişkenin ya da faktörün bağımlı değişkendeki toplam varyansın ne kadarını açıkladığını gösterir. Et-kare'nin yorumu için belli kesme noktaları belirlemiştir: Etki büyüklükleri $\eta^2 = .01$ 'de “küçük”, $\eta^2 = .06$ 'te “orta” ve $\eta^2 = .14$ olduğunda ise “geniş” olarak gruplanmıştır. η^2 değeri, tek yönlü ANOVA deseninde aşağıda verilen formül ile bulunabilir (Büyüköztürk, 2002:45-46; Köklü, Büyüköztürk ve Bökeoğlu, 2006:172):

$$\eta^2 = \text{KT gruplararası} / \text{KT toplam}$$

3.4.1. Ölçüm Aracının Geliştirilmesi Çalışması

Ölçek geliştirme süreci genel olarak ifade havuzunun oluşturulması, ölçeğin yapılandırılması ve ölçeğin değerlendirilmesi olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır (Schwab, 1980). Bu çalışmada hem nitel hem de nicel araştırma tekniklerinden faydalanılmıştır.

3.4.1.1. İfade Havuzunun Oluşturulması

Havuzdaki maddeler pek çok kaynaktan sağlanabilmektedir. Bu kaynaklar önceden yapılmış ölçek geliştirme makaleleri, yanıtlayıcıları temsil edebilecek örnek bireyler, konuyla alakalı uzman kişilerin ifadeleri, araştırmacının teorik yapı ile ilgili kendi bilgi ve ifadeleri olarak sıralanabilir. Temel amaç maddelerin hedef yapı tarafından içerik olarak çevrelenmesidir. İçeriği geçerli bir ölçümün geliştirilmesi, ölçek geliştirmenin ilk aşamalarında etkin bir madde havuzunun yaratılmasıyla ve bu maddelerin uzman görüşleri ile desteklenmesiyle mümkün olmaktadır. Kaynaklarda ölçme yapılırken soru havuzunun rastlantısal kişilerden ziyade konu hakkında fikir yürütebilecek ve yargıda bulunabilecek kişilerle beraber belirlenmesi tavsiye edilmektedir (Anadol, 2007:79).

Ölçek geliştirme sürecinin ilk aşamasında ölçekte yer alabilecek soruların tespiti doğrultusunda tümdengelim ve tümevarım yöntemleri izlenebilmektedir (Hinkin, 1995:969). Geliştirilecek olan ölçek ile ilgili yeterli kuramsal çalışmanın bulunması sebebiyle tümdengelim yöntemi kullanılarak yazın taraması yapılmış ve konu ile ilgili kavramsal çerçeve netleştirilmeye çalışılmıştır. Bu sayede ölçek kuramsal bir temele oturtulabildiği için ölçeğin içerik geçerliliği artmaktadır. Yapılan yazın taramasında bu konu ile ilgili Türkiye’de uyarlama çalışmalarının olduğu fakat bir ölçek geliştirme çalışmasının bulunmadığı dikkati çekmiştir. Türkiye’de ilk defa geliştirilecek bir ölçek olması, ölçeğin geliştirileceği alanda (sektörde) yeterli teorik birikim olmaması ve sadece yabancı yazını kullanmanın yeterli olmayacağı düşüncesiyle turizm sektöründe çalışan ve en az beş yıl deneyime sahip olan İnsan Kaynakları müdürleri ile (15 kişi) yarı yapılandırılmış mülakatlar yapılmıştır. Daha sonra oluşturulan ölçek ve maddeler kapsam geçerliliğinin sağlanabilmesi için alanında uzman 10 akademisyen tarafından incelenmiştir ve ifadelerin anlaşılabilirliği sınanmıştır. Kapsam geçerliliği, maddelerin ya da soruların hedef alanı ne dereceye kadar açıklayabildiğine ilişkin uzman görüşüdür (Christensen, 2004). Bu geçerlilik türü belirlenen hedef alana göre ölçeğin içeriğindeki maddelerin farklı özellikleri ölçme ve konuyu yansıtmaya ilişkin uzman görüşü alınarak gerçekleştirilir. Kapsam geçerliliğinde yanıtların ya da ölçümün modelinden çok ölçme aracının hedeflenen konu kapsamını temsil edebilirliği ele alınmaktadır (Cohen ve diğerleri, 2002). Ölçekte yer alabilecek ifadelerin derlenmesinin

ardından ölçekteki ifadeler turizm sektöründe çeşitli kademelerde çalışanlara (23 kişi) uygulanarak ifadelerin anlaşılabilirliği bir kez daha sınanmıştır.

3.4.1.2. Ölçeğin Yapılandırılması

İfade havuzunun oluşturulmasının ardından belirlenen ifadeler çeşitli yöntemlerle analiz edilmekte ve uygulanabilecek mümkün olduğunca kısa, anlaşılır ve az sayıda ifadeden oluşacak bir anket formu geliştirilmesi hedeflenmektedir. Bu doğrultuda yazın taramasından derlenen ifadeler karşılaştırılarak birbirine benzer olanların elenmesi, birbirini kapsar nitelikte olanların birleştirilmesi ardından soruların anlaşılır hale getirilmesi ve gerçekten istenen amaca hizmet edip edemeyeceği gözden geçirilmiştir. Ayrıca anketin biçimsel yapısı, hangi demografik değişkenlerin kullanılacağı, kaç aşamalı ve hangi tipte ölçek olacağı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla uzman görüşlerinden yararlanılmış ve uzmanlardan; ifadenin “tümüyle ölçekten çıkarılması”, “yeniden düzenlenmesi” ve “ölçekte yer almaya uygunluğu” yönünde üç görüşten birini seçmeleri ve varsa önerileri istenmiştir. Gelen yanıtlar doğrultusunda soru havuzundaki ifadeler değerlendirilmiştir. İlk etapta 150 adet ifadeden oluşan madde havuzu uzman görüşlerinin katkılarıyla ifadelerin cümle yapısı, içerik, biçim, anlaşılabilirlik, ayrılık, benzerlik açısından gözden geçirilmiş ve tekrarlanan, birbirine çok yakın anlamlı olan ifadeler araştırmacının insiyatifinde ifade havuzundan çıkarılmış ve 51 ifadeye düşürülmüştür. Geriye kalan ifadeler boyutlandırılarak düzenlenmiştir. Sonrasında demografik değişkenleri de içeren bir anket taslağı oluşturulmuştur. İfadelere yönelik tutumların ölçümünde ise 6’lı Likert (1-Aklımdan bile geçirmedim, 2-Aklımdan geçirdim ama yapmadım, 3-Bir kez yaptım, 4-Ara sıra yaptım, 5-Sık sık yaptım, 6-Çok sık yaptım) ölçeği kullanılmıştır. Likert ölçeği, tutum ölçekleri içinde en yaygın olarak kullanılandır. Bunun nedeni, likert tipi ölçeklerin geliştirilmesinin diğer ölçeklere göre daha kolay ve kullanışlılığının daha da yüksek olmasıdır (Tavşancıl, 2005). Wiersma (2000)’ya göre likert tipi ölçekler, genellikle 3’ten az ve 7’den fazla olmayan aralığa sahip bir ölçek türüdür (Evrekli, İnel, Balım ve Kesercioğlu, 2009:136). Daha sonra bu anket taslağının asıl örnekleme benzer bir örnekleme pilot çalışması yapılmıştır. Pilot çalışma (birinci çalışma grubu) ile betimleyici bulgular, iç tutarlılık ve ilişki analizleri aracılığıyla incelenerek uygun olmayan ifadeler ayıklanarak ve ölçek taslağının asıl örneklem için güvenilirliği sağlanmaya çalışılmıştır.

3.4.1.3. Ölçeğin Değerlendirilmesi

Yeni bir ölçeğin geliştirilmesinde açıklayıcı faktör analizinin (AFA) yanı sıra doğrulayıcı faktör analizi de kullanılması gerekliliği önerilmektedir (Jöreskog ve Sörbom, 1993). AFA’nın kullanılmasındaki neden araştırmacının maddelerin hangi faktöre yükleneceği ya da ölçeğin boyutunun ne olacağı konusunda sınırlı bilgiye sahip olmasıdır. Bundan dolayı, AFA

ölçek geliştirmenin ilk aşamasında kullanılan bir yöntem olmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi, gözlenen ölçümlerin kovaryans ve varyans kaynaklarını keşfetme ve ortaya çıkarma amacıyla sıklıkla kullanılan bir tekniktir. AFA, değişkenler arası ilişkilere dayalı olarak faktör ya da faktörleri keşfetmeyi amaçlamaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2001). Maddelerin hangi faktörler etrafında toplanacağı konusunda bir ön fikir verir. Boyutları oluşturan maddeler arasındaki ilişki düzeylerinden yola çıkarak faktör sayısı hesaplanır. AFA, faktör yük değerlerinin 0.40'ın üzerinde olması ve aynı maddenin farklı faktörlerdeki faktör yük değerleri arasındaki farkın (binişik) en az .10 olması kabul edilmiştir (Büyüköztürk, 2002; Tabachnick ve Fidell, 2001).

Amaç karşıtı davranışların faktör yapısını belirleyebilmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi kullanılmış ve her bir faktörün iç tutarlılığı ortaya konmuştur. Böylece ölçeğin yapılandırılması tamamlanmış olmaktadır. Ancak bu faktörlerin amaç karşıtı davranışları ne derece açıkladığı belirsiz olduğu için faktör yapısının geçerli bir model olup olmadığını ortaya koymak amacıyla ise doğrulamalı faktör analizi uygulanması gerekmektedir. Bu süreçte öncelikle açıklayıcı faktör analiziyle ortaya konan ve kuramsal olarak temellendirilebilen faktör yapısı öngörülen model olarak tanımlanmış; ardından araştırma verilerinin bu modele ne derecede uygun bir yapı gösterdiği doğrulamalı faktör analizi ile elde edilen uyum iyiliği indeksleriyle incelenmiştir.

Doğrulamalı faktör analizi genellikle güçlü bir teorik ya da deneysel temele dayanmaktadır ve araştırmacıya bütünsel bir faktör modeli tanımlamasına izin verir. Doğrulamalı faktör analizinde (DFA) açıklayıcı faktör analizinde (AFA) olduğundan daha fazla teori-test aşaması olur (Avşar, 2007:6). AFA'nın tersine, doğrulamalı faktör analizinde (DFA) araştırmacı, kuramsal olarak tanımlanmış olan değişkenlerin hangi örtük özellik altında yer alacağını, analizi yapmadan önce belirleyebilir ve desenin tanımlanmasını ve sonrasında hipotezlerin istatistiksel olarak test edilmesini gözlemleyebilmektedir. Bu yaklaşımda gözlenen değişkenlerin, daha önceden kuramsal temele dayandırılmış örtük değişkenler altında yer alıp almadığının test edilmesi olanaklıdır (Byrne, 1994).

Doğrulamalı faktör analizi ile de açıklayıcı faktör analizinde belirlenmiş olan faktör yapılarının geçerliliği sınanmaktadır. Bunun için DFA, faktörlerin doğruluğunu göstermesi nedeniyle daha çok kabul görmüş olan bir yöntemdir. Öncelikle, faktör sayısı, faktör bileşenleri ve faktörler arasındaki ilişki düzeyi hesaplatılır. AFA'ya nazaran DFA uygulamalarının yapılması biraz daha zordur. Standart olmayan istatistiklerin durağanlık kazanması ve benzer şekilde faktörlerin de durağanlığının koruması için AFA'da kullanılan örneklemeden daha büyük bir örnekleme ihtiyaç vardır (Ergöçen, 2006:8-9). Pek çok

çalışmada, hem AFA hem de DFA'nın kullanıldığı görülmektedir, hatta AFA'nın ardından DFA'nın yapılması arzu edilen bir durumdur (Jöreskog ve Sörbom, 1993).

Doğrulayıcı faktör analizinde gözlem değişkenlerinin ait oldukları faktörleri tek başlarına ve tam olarak değil, diğer değişkenlerle birlikte açıkladığı varsayılmakta ve bu nedenle her ilişki için bir hata payı da hesaba katılmaktadır (Schumacker, 2004:61-75).

Model uyumu için parametre tahminlerinin ardından model uyum indekslerine bakılmalıdır. Model uygunluğunun değerlendirilmesinde kullanılan birbirinden farklı uyum iyiliği indeksleri ve bu indekslerin sahip olduğu istatistiksel fonksiyonlar vardır. Hu ve Bentler'in (1999) yapmış oldukları çalışmada çeşitli araştırmacılar ve tespit etikleri uyum indeks değerleri Tablo 3.2.' de verilmiştir.

Tablo 3.2. Uyum İyiliği İndeksleri

Yazarlar	NFI	TLI	GFI	AGFI	RMSR	RMSEA
Cullen	.682	.779	.781	.733	.111	.074
Trevino	.821	.928	.882	.842	.070	.046
Vaicys	.763	.883	.836	.797	.074	.055
Wimbush	.589	.712	.728	.690	.102	.075

Önerilen indeksler arasında en çok kullanılanları benzerlik oranı ki-kare istatistiği (χ^2), RMSEA (Ortalama hata karakök yaklaşımı - Root-mean-square error approximation), GFI (Uyum iyiliği indeksi -Goodness-of-fit index) ve AGFI (Uyarlanmış uyum iyiliği indeksi - Adjusted Goodness-of-fit index) dir. Diğer uygunluk ölçüleri, PNFI (Normlandırılmış basitlik uyum indeksi- Parsimony Normed Fit Index), PGFI (Basitlik uyum indeksi- Parsomany Goondness of Fit Index), CFI (Karşılaştırmalı uyum indeksi- Comparative Fit Index), IFI (Fazlalık uyum indeksi-Incremental Fit Index), RFI (Görelî uyum indeksi-Relative Fit Index), NFI (Normlandırılmış uyum indeksi-The Normed Fit Index) dir. Bu ölçütler 0 ile 1 aralığında değişen değerler alır (Yılmaz ve Çelik, 2005).

LISREL kullanan araştırmacılar yayınlarında genellikle ki-kare değeri yanında sıklıkla GFI, AGFI, RMSEA, CFI ve NNFI ölçütlerini kullanmaktadır. Bu doğrultuda ölçek geliştirme yazınında en fazla kullanılan uyum indeksleri, kısa tanımları, iyi ve kabul edilebilir referans aralıklarıyla Tablo 3.3'te verilmektedir (Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003:52; Erdemir, 2007:166; Sarı, 2010:105). Ancak araştırmacılar arasında hangi uyum

iyiliği belirteçlerinin kullanılması gerektiği ya da hangi kıstas değerlerinin kestirim noktası olarak kabul edilebileceği konusunda tam bir hemfikirlik olmadığı görölmektedir (Jöreskog ve Sörbom, 1993; Kelloway, 1998; Hu ve Bentler, 1999; Sümer, 2000; Kline, 2005; Hair ve diğerleri, 1998; Raykov ve Marcoulides, 2006; Brown, 2006; Şimşek, 2007; Tabachnick ve Fidell, 2007; Hooper ve diğerleri, 2008; Hoe, 2008; Çokluk ve diğerleri, 2010). Örneğin MacCallum ve Austin yapmış oldukları geniş meta analiz sonucunda, SRMR ve RMSEA'nın kullanılmasını önerirken, Tanaka ve arkadaşları modelin karmaşıklığını dikkate alan test istatistiklerini tavsiye etmektedirler (Şimşek, 2007:14).

Tablo 3.3. En Sık Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri ve Kriterleri

Uyum İndeksleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Tanımı
Ki-kare (χ^2) p değeri (χ^2 / sd)	$0 \leq \chi^2 \leq 2sd$.05 < p ≤ 1.00 $0 \leq \chi^2 / sd \leq 2$	$2sd < \chi^2 \leq 3sd$.01 ≤ p ≤ .05 $2 < \chi^2 / sd \leq 3$	Evren kovaryans matrisi ile örneklem kovaryans matrisinin birbiriyle uyumuna bakar. Serbestlik derecesine oranı önemlidir.
RMSEA Ortalama Hata Karekök Değeri	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$	Önerilen modelin parametreleri arasındaki kovaryans matrisiyle, örnekleme gözlenen değişkenler arasındaki kovaryans matrisi arasındaki farka (hataya) dayanan uyum ölçüsüdür.
SRMR	$0 \leq SRMR \leq .05$	$.05 \leq SRMR \leq .10$	Saptanan kovaryans ile tahmini kovaryans arasındaki standardize edilmiş farkın ölçüsüdür.
NFI Normlandırılmış Uyum İndeksi	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI < .95$	Ho hipotezinin uygunluğuyla karşılaştırıldığında önerilen modeli kullanarak elde edilen uygunluktaki artış miktarını gösterir.
NNFI Normlandırılmamış Uyum İndeksi veya (Tucker-Lewis Index) TLI	$.97 \leq TLI \leq 1.00$	$.95 \leq TLI < .97$	Önerilen model kullanılarak elde edilebilecek en iyi olası uygunlukla ilgili olarak, önerilen model kullanılarak serbestlik derecesi (sd) başına uygunluktaki artış miktarı olarak yorumlanır.
CFI Karşılaştırmalı uyum indeksi	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI < .97$	Mevcut verilere kötü uyum sağladığı varsayılan bir bağımsız (null) model ile önerilen modele ait kovaryansları karşılaştıran bir indekstir.
GFI Uyum İyiliği İndeksi	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.90 \leq GFI < .95$	Önerilen modelce hesaplanan gözlenen değişkenler arasındaki genel kovaryans miktarını gösterir. Çoklu regresyon katsayısına benzer.
AGFI Uyarlanmış Uyum İyiliği İndeksi	$.90 \leq AGFI \leq 1.00$, GFI'ye yakınlık	$85 \leq AGFI < .90$, GFI'ye yakınlık	Serbestlik derecesine göre düzeltilmiş GFI değeridir.

AGFI = Adjusted Goodness-of-Fit-Index, **CFI** = Comparative Fit Index, **GFI** = Goodness-of-Fit Index, **NFI** = Normed Fit Index, **NNFI** = Nonnormed Fit Index, **RMSEA** = Root Mean Square Error of Approximation, **SRMR** = Standardized Root Mean Square Residual.

3.4.2. Yapısal Eşitlik Modelleme

Hoyle (1995) yapısal eşitlik modellemesini (Structural Equation Modeling- SEM), gözlenen ve örtük değişkenler arasındaki nedensel ve korelasyon ilişkilerinin bir arada bulunduğu modellerin test edilmesi için kullanılan kapsamlı bir istatistik yaklaşımı olarak tanımlar. Bentler ve Chau (1998) ise yapısal eşitlik modellemesinin bir konu ile ilgili yapısal teorinin çok değişkenli analizine hipotez testi yaklaşımı getiren istatistik metodlar dizisi olduğunu belirtir. Bu yapısal teori, birçok değişken üzerinde gözlemlenen nedensel süreçleri gösterir (Yıldız, 2010:123).

Yapısal eşitlik modellemesi çoklu regresyon analizinden ortaya çıkmış ve çoklu regresyon analizi ile benzer amaçlara sahip olan bir analizdir. Çoklu regresyon analizinde her bir bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerine doğrudan etkisi söz konusudur. Ancak bazı durumlarda, bağımlı değişken ile bağımsız değişken ya da değişkenler arasındaki doğrudan ilişkilerin yanı sıra dolaylı ilişkilerin varlığı da söz konusu olabilir. Bu durumda klasik regresyon analizi ve korelasyon analizi yetersiz kalmaktadır (Bal ve diğerleri, 2000:376). Çoklu regresyon analizinde dikkate alınan varsayımlar altında, bir bağımlı değişken tüm bağımsız değişkenler üzerinden analiz edilirken, yapısal eşitlik modellemesi analizinde her bağımlı değişken her bir bağımsız değişken üzerinden analiz edilmekte yani birden fazla regresyon analizi yapılabilmektedir. Bu nedenle yapısal eşitlik modellemesi, modelin şemasını analiz sonuçlarıyla ortaya çıkarma özelliği ve değişkenler arasındaki etkileşimi, ilişkili bağımsız değişkenleri, ölçüm hatalarını, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkileri açıklayan modellemeyi dikkate alan yönüyle çoklu regresyon analizinden daha güçlü bir analizdir. Kısaca daha önceki istatistiksel yöntemlerle sadece iki değişken arasındaki ilişki incelenebilirken, yapısal eşitlik modelleri sayesinde iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiler aynı anda gözlemlenebilmektedir. Yapısal eşitlik modelleri, bir model içerisindeki bağımlı ve bağımsız değişkenleri bütün olarak ele alırken, kurulan model ile toplanan verilerin birbirleriyle olan uyumunu inceler (Yücenur ve diğerleri, 2011:164).

Yapısal eşitlik modelleri üç yaklaşımdan birini kullanarak keşfedicilikten ziyade doğrulayıcı olarak görülür (Akıncı, 2006:96; Şimşek, 2007:3-4; Jöreskog ve Sörbom, 1993). Bunlar:

1- *Doğrulayıcı modelleme yaklaşımı*: Bu tür modelleme çalışmalarında araştırmacının temel hedefi, çok net olarak belirlenmiş bir modelin data tarafından doğrulanıp doğrulanmadığını test etmektir. Ancak modelin data tarafından doğrulanması, onun tamamıyla “doğrulandığı” anlamına gelmez. Araştırmacı, söz konusu modelin, olası başka modellerin içinden doğrulanabilir bir model olduğunu varsayabilir. Sonuç olarak burada

araştırmacının temel kaygısı, hedef alınan teorinin data tarafından desteklenip desteklenmediğidir. Bu nedenle bu tür modellere “tamamıyla doğrulayıcı” modeller de denir.

2- *Alternatif modeller yaklaşımı*: İki veya daha fazla modelden hangisinin veriye daha iyi uyum gösterdiği test edilebilir. Farklı yaklaşımları yansıtan birçok uyumun iyiliği testi bulunmaktadır. Genellikle araştırmaya göre bunların üç veya dört tanesi kullanılmaktadır.

3- *Model geliştirme yaklaşımı*: Pratikte birçok yapısal modelleme araştırması doğrulayıcı ve keşfedici amaçları birleştirmektedir. Yapısal denklem modelleme ile test edilen bir modeldeki aksaklık sonucu yapısal denklem modellemenin önerdiği iyileştirme endeksleri temel alınarak alternatif bir model test edilebilir. Bu tür çalışmalar, açıklayıcı bir modelin geliştirilmesi aşamasında içgörü kazandırma anlamında oldukça katkı sağlayabilir.

Yaklaşım ne olursa olsun sonuçta yapısal denklem modelleme değişkenler arası ilişkileri ve modelleri kendi başına oluşturamaz. Bu nedenle araştırmaların teorik dayanağı çok önemlidir. Bu noktada bu çalışmada model geliştirme yaklaşımı kullanılması uygun görülmüştür.

Yapısal eşitlik modelinin ölçme modeli ve yapısal model olmak üzere iki temel ögesi vardır (Şimşek, 2007:15). Ölçme modeli, daha önce literatürde tanımlanmış bir değişkeni ölçmeye çalışır. Yapısal model ise, ölçme modeli tarafından doğrulanan yapılar arasındaki ilişkileri araştırır. Bu tür analizlerde iki yöntem vardır: 1) modelin her iki kısmını aynı anda analize sokarak hem yapısal model hem de ölçme modeli için sonuçları aynı anda elde eden tek aşamalı yaklaşım, 2) ölçme modeli ve yapısal modelin ayrı doğada oldukları gerekçesi ile her ikisini ayrı ayrı analiz edildiği iki aşamalı yaklaşım. İki aşamalı yaklaşımda öncelikle ölçme modeli test edilir ve bu modelde bir sorun olmadığı anlaşıldıktan ya da sorunlar halledildikten sonra yapısal model test edilir (Şimşek, 2007: 61-63). Chau (1997: 316), yapısal eşitlik modeli test edilmeden önce, doğrulayıcı faktör analizi yapılarak ölçme modelinin değerlendirilmesi ve geçerlenmesi gerektiğini söyler. Bu çalışmada da iki aşamalı yaklaşım doğrultusunda çalışmanın ilk kısmında geliştirilmiş olan amaç karşıtı iş davranışları ölçme modeli test edilmiştir. Ardından kişilik ve iş tatmini değişkenleri ile olan ilişkisinin tespitinde yapısal model kullanılmıştır.

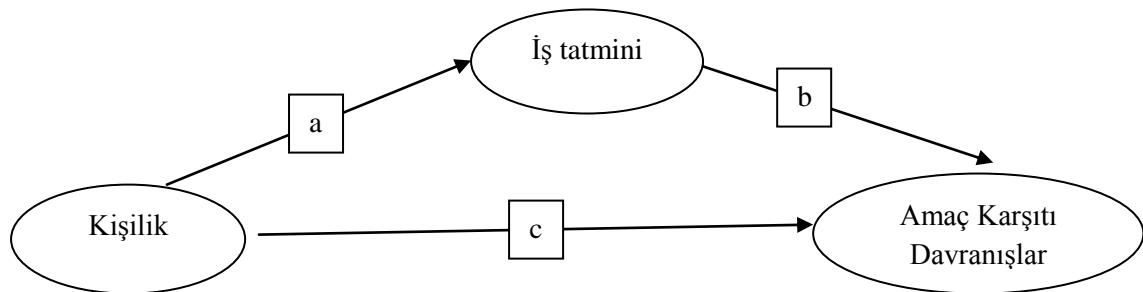
Yapısal modelleme süreci iki temel aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar, ölçüm modelinin geçerliliğini ve yapısal modelin veriye uyumunu belirlemektir. Geçerlilik, temel olarak doğrulayıcı faktör analiziyle sağlanırken, model uyumu gizli değişkenler ile yol (path) analiziyle sağlanır.

Yapısal denklem modellerinde bağımlı ve bağımsız değişkenleri ifade ederken bazı kavramlar kullanılmaktadır. Bu kavramlar, dışsal (exogenous), içsel (endogenous) ve ara (mediated) değişken kavramlarıdır. Dışsal değişken, modelde başka hiçbir değişken tarafından

yordanmayan değişkendir. İçsel değişken ise, modelde başka bir değişken ya da değişkenler tarafından yordanan değişkendir. Dolayısıyla modelde geriye kalan tüm değişkenler içsel değişkenler olmaktadır (Şimşek, 2007:16-17). İçsel değişkenler içerisinde ara değişkenler de yer almaktadır. Ara değişkenler, diğer dışsal değişkenlerin ya da ara değişkenlerin etkileri ve diğer ara ve bağımlı değişkenlerin nedenleridir (Akıncı, 2006:98). Baron ve Kenny (1986:1176) bir değişkenin aracı rolünden söz edebilmek için, aşağıdaki koşulların var olması gerektiğini belirtmektedir:

- Bağımsız değişkendeki değişme, aracı değişkende değişmeye neden olmalı,
- Aracı değişkendeki değişme, bağımlı değişkende değişmeye neden olmalı,
- Aracı değişken ve bağımsız değişken birlikte analize dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi azalmalı ya da tamamen ortadan kalkmalıdır. Bu etkinin tamamen ortadan kalkması güçlü ve tek aracı değişken olduğuna, sıfır olmaması ise, başka aracı değişkenlerin de varlığına işaret etmektedir.

Kişilik ve amaç karşıtı davranışları ilişkisinde iş tatmininin aracı rolünün belirlenmesinde Baron ve Kenny (1986:1176) tarafından önerilen aracı değişken analizi yöntemi kullanılmıştır. Buna göre bağımlı değişken (amaç karşıtı davranışlar) üzerinde bağımsız (kişilik) ve aracı değişkenin (iş tatmini) ayrı ayrı direkt etkisi olmalı (b ve c), ayrıca bağımsız değişken (kişilik) ile aracı değişken arasında ilişki olmalıdır (a).



Şekil 3.2. Kişilik ve amaç karşıtı davranışları ilişkisinde iş tatmininin aracı rol modeli

3.5. ÖLÇEKLERİN GÜVENİRLİK VE GEÇERLİLİK ANALİZLERİ

Bilimsel bir araştırmada, yapılacak ölçümlerin geçerlilik ve güvenilirlikleri veri toplama aracının temel niteliğini oluşturur. Araştırmacının veri toplama sürecinde yapacağı rastlantısal ya da sistematik hatalar araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliği üzerinde önemli bir rol oynar (Ural ve Kılıç, 2006:69). Yani geçerlilik ve güvenilirlik bir ölçme aracında bulunması gereken en önemli teknik özelliklerdir ve genellikle bir teste ait teknik özellikler rapor edilirken ikisi bir arada verilir. Bu özelliklerden birisi diğerine tercih edilemez (Atılgan ve diğerleri, 2006:115).

3.5.1. Güvenirlilik Analizleri

Güvenirlilik, ölçülerin hatadan bağımsız kalma dereceleridir. Güvenirlilik analizleri, örneklemeden örnekleme süreklilik gösteren etkilerin, ölçüm oranı ile ilgilidir (Netemeyer ve diğerleri, 2003:10). Güvenilir bir ölçekte bir gruba ya da bireye uygulanan testten bireylerin aldıkları puanların testin her uygulamasında kararlı, benzer olması beklenir. Test her seferinde aynı koşullarda uygulandığında elde edilen puanlar önemli düzeyde farklılık gösteriyorsa testin güvenirlilik derecesinin düşük olduğu anlaşılır (Avşar, 2007:33). Bu çerçevede bir ölçeğin güvenirliliği, bir ölçümün belli bir dizi koşulda yinelenebilir olmasıdır. Güvenirlilik analizleri iç tutarlılık güvenirliliği, test-yeniden test güvenirliliği, paralel formlar güvenirliliği ve gözlemciler arası güvenirlilik şeklinde dört grupta ele alınmaktadır (Şencan, 2005:105).

Ölçek güvenirliliğiyle ilgili en yaygın kullanılan kriter ise Cronbach Alpha iç tutarlılık değeridir. İç tutarlılık yöntemi, ölçekteki ifadelerin homojenliği ile ilgilidir (DeVellis, 2003:27). Öncelikle bir ölçeğin içerdiği maddelerin bir bütün oluşturarak ölçümün üretkenliğini sağlaması gereklidir. Ölçeğin maddeleri birbirleriyle karşılıklı ilişki içinde olup bir bütün oluşturmalıdırlar (Erdoğan, 1998). Cronbach's Alfa değeri 0 ile 1 arasında değer almaktadır ve 1'e yaklaştıkça tutarlılığı artmaktadır (Cronbach, 1990:202). Hesaplanan Alfa katsayısı, birime ait toplam skorun ölçekteki her bir soruya ait puanların toplanması ile elde edilen ölçeklerde, soruların benzerliğini ya da yakınlığını ortaya koyan bir katsayıdır. Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenirliliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2005:405):

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenirliliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir, ve
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Peter ve Churchill (1979) makalelerinde alfa değerinin düşük veya yüksek olmasının araştırmanın yapısına ve araştırmacının kararına bağlı olduğu, temel araştırmalarda .50-.60 arasındaki alfanın yeterli iken kimi zaman .90 alfanın minimum kabul edilebilecek güvenirlilik değeri olabileceğini ortaya koymaktadırlar (Anadol, 2007:98).

Fornell ve Larcker (1981: 45) ise YEM analizlerine özgü üç tür güvenirlilikten bahsetmektedir. Bunlar madde güvenirliliği, yapı güvenirliliği ve açıklanan ortalama varyanstır. Bu değerlerin hesaplanması için gerekli formüller aşağıda verilmektedir. Bu hesaplamalar sonucunda elde edilen değerlerin hepsinin .50'den büyük olması gerekmektedir. Şunu da belirtmek önemlidir ki, bu güvenirlilik değerleri aynı zamanda birleşme geçerliliğinin (convergent validity) delilleri olarak görülmektedir.

Madde Güvenirliliği: Her bir gözlenen değişken ile örtük değişkeni arasındaki standardize parametre değerinin karesi/Her bir gözlenen değişken ile örtük değişkeni arasındaki

standardize parametre değerinin karesi + gözlenen değişkendeki hata ya da açıklanamayan varyans.

$$\rho_y = \frac{\lambda_y^2}{\lambda_y^2 + \text{Var}(\epsilon_y)}$$

Yapı Güvenilirliği: Herhangi bir yapı için standardize parametre değerlerinin toplamının karesi / standardize parametre değerlerinin toplamının karesi + gözlenen değişkenlerdeki hataların toplamı.

$$\rho_\eta = \frac{\left(\sum_{i=1}^p \lambda_{y_i} \right)^2}{\left(\sum_{i=1}^p \lambda_{y_i} \right)^2 + \sum_{i=1}^p \text{Var}(\epsilon_i)}$$

Ortalama Açıklanan Varyans: Herhangi bir yapı için standardize parametre değerlerinin karelerinin toplamı / standardize parametre değerlerinin karelerinin toplamı + gözlenen değişkenlerdeki hataların toplamı.

$$\rho_{vc(\eta)} = \frac{\sum_{i=1}^p \lambda_{y_i}^2}{\sum_{i=1}^p \lambda_{y_i}^2 + \sum_{i=1}^p \text{Var}(\epsilon_i)}$$

3.5.1.1. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenirliliği

Araştırma analizlerine dahil edilen 719 otel çalışanından elde edilen veriler doğrultusunda yapılan analizler sonucunda iş tatmini ölçeğinin güvenilirlik katsayısını gösteren Cronbach's Alfa değeri 0.75 düzeyinde hesaplanmıştır.

Bu noktada iş tatmini ölçeğinde yer alan beş ifadeye ilişkin tanımlayıcı istatistiklerin değerlendirilmesinin yararlı olacağı düşünülmüştür. Her bir ifadeye ilişkin en düşük değer, en yüksek değer, standart sapma, ortalama ve varyans değerleri Tablo 3.4.'te verilmiştir. Tabloya göre katılımcıların 4,49'luk bir ortalama ile işlerini severek yaptıklarını ve 4 ortalama değer ile mevcut işlerinden çok memnun olduklarını söyleyebiliriz.

Tablo 3.4. İş Tatmin Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

İfadeler	En Düşük	En Yüksek	Standart Sapma	Ortalama	Varyans
1.İşimi severek yaparım.	2	5	,781	4,49	,610
2.Mutluluğu işimdeyken buluyorum.	1	5	1,148	3,62	1,319
3.Mevcut işimden çok memnunum.	1	5	1,049	4,00	1,102
4.İşimi tatsız buluyorum.	1	5	1,167	3,97	1,363
5.İşyerinde zaman geçmek bilmiyorum.	1	5	1,210	4,08	1,466

3.5.1.2. Kişilik Ölçeğinin Güvenirliliği

Araştırmada kullanılan kişilik ölçeğinde, ölçek geliştirici tarafından hangi maddenin hangi boyutu temsil ettiği saklı tutulduğu için, bu ölçek maddelerine ilişkin verilen cevaplar ölçek geliştirici tarafından analiz edilmiş ve araştırmacıya ölçeğin beş boyutuna ilişkin katılımcıların boyutlar bazında verdikleri cevaplara ilişkin ortalama puanları ve Cronbach's Alfa değerleri verilmiştir. Boyutlara ilişkin güvenilirlik test sonuçlarına geçmeden önce ölçek boyutları hakkındaki betimleyici istatistiklerin incelenmesi uygun görülmüştür. Her bir boyut için minimum, maksimum, ortalama, standart sapma ve varyans değerleri Tablo 3.5.'te verilmiştir.

Tablo 3.5. Kişilik Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Faktör Adı	n	En Düşük	En Yüksek	Standart Sapma	Ortalama	Varyans
Dışadönüklük (D)	719	1,92	5	,606	3,58	,367
Yumuşak başlılık/ Geçimlilik (Y)	719	2,25	5	,498	3,93	,248
Öz-Denetim/ Sorumluluk (ÖD)	719	2,47	5	,423	4,01	,179
Duygusal Tutarsızlık (DT)	719	1	4,80	,765	2,44	,587
Gelişime Açıklık (GA)	719	2,64	5	,456	3,99	,209

Ortalama değerler, araştırmaya katılanların her bir boyuta karşı ne derece olumlu ya da ne derece olumsuz yaklaştıklarının bir göstergesi olarak ele alınabilir. Buna göre düşük düzeyde hesaplanan ortalama değerler olumsuz bir yaklaşımı, yüksek düzeyde hesaplanan ortalama değerler olumlu bir yaklaşımı ifade etmektedir. Standart sapma değerleri ise gözlem değerlerinin ortalama değerlerden ne derece farklılık gösterdiği konusunda bir fikir vermektedir. Tabloya bakıldığında öz-denetim boyutu en yüksek ve duygusal tutarsızlık boyutu da en düşük ortalama değere sahiptir. Öz-denetim boyutunu sırasıyla gelişime açıklık, yumuşak başlılık ve dışadönüklük boyutları takip etmektedir.

Güvenirliliğin testinde ise, boyutlar Alfa değerleri açısından ele alınmıştır. Çok boyutlu bir ölçek olan Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin içerdiği dışadönüklük, yumuşak başlılık, öz-denetim, duygusal tutarsızlık ve gelişime açıklık boyutlarına ilişkin ayrı ayrı test edilen Cronbach's Alfa değerleri Tablo 3.6.'da verilmiştir.

Tablo 3.6. Kişilik Ölçeğine İlişkin Güvenirlik Test Sonuçları

FAKTÖR ADI	Cronbach's Alpha
DIŞADÖNÜKLÜK (D)	0,73
YUMUŞAKBAŞLILIK/ GEÇİMLİLİK (Y)	0,71
ÖZ-DENETİM/ SORUMLULUK (ÖD)	0,62
DUYGUSAL TUTARSIZLIK (DT)	0,84
GELİŞİME AÇIKLIK (GA)	0,55

Test sonucunda 0.55 ile 0.84 arasında ortaya çıkan alfa değerleri iki boyut haricinde kabul edilebilir alt sınır olan 0.70'in (Hair vd., 1998:88) üzerinde olduğu gözlenmektedir. Sonuç olarak araştırma anketinde kullanılan kişilik ölçümüne yönelik ifadelerle ilişkin oluşturulan boyutların iç tutarlık ölçütünü sağladığı görülmektedir. Kişilik boyutlarının bu koşulları sağlaması nedeniyle yapısal model analizi uygulanabilirliğinin de göstergesidir.

3.5.1.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Güvenirliliği

Amaç karşıtı davranışlar ölçeğinin güvenirliliği birinci çalışma grubuna katılan 255 otel çalışanından elde edilen veriler üzerinden analizler yapılarak hesaplanmıştır. Ölçeğin son hali için (36 ifade) hesaplanan Cronbach's Alfa değeri 0,88'dir. Bu değer genel kabul gören kriter değeri olan 0,70'den büyüktür ve güvenilir bir değer olarak kabul edilir (Nunnally, 1978; Hair ve diğerleri, 1998:88; Kline, 2005:59). Bu değer amaç karşıtı davranışlar ölçeğinin güvenilir olduğunu göstermektedir. Güvenirlik; bir ölçme aracının hatalardan arınık olarak ölçme yapabilme yeterliğidir. Bu anlamda güvenirlik katsayısı, ölçmelerdeki hatayı değil, hatasızlığı belirtir (Erkuş, 2003). İç tutarlık katsayısı, testteki soruların tümünün aynı temel özelliği ölçtüğü varsayımından hareketle; sorular-maddeler arası korelasyona bakılmasını (Balcı, 2004:101) içermektedir. Tablo 3.7'de ölçekte yer alan maddelerin madde-toplam korelasyonları ve faktörlerin güvenirlikleri belirtilmiştir. Ölçek boyutları için ölçülen Cronbach's Alfa değerleri de 0,59 ve üzerindedir.

Tablo 3.7. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçüm Modeline İlişkin Güvenirlik Test Sonuçları

Boyut	Cronbach's Alfa	Madde-Toplam Korelasyonu	Boyut	Cronbach's Alfa	Madde-Toplam Korelasyonu
Faktör 1	0,76		Faktör 4	0,72	
S3		,332	S17		,426
S4		,351	S21		,376
S11		,350	S24		,205
S12		,401	S25		,355
S13		,367	S34		,314
S14		,317	S35		,476
Faktör 2	0,77		Faktör 5	0,80	
S18		,499	S39		,421
S36		,508	S40		,446
S44		,455	S41		,499
S45		,572	Faktör 6	0,59	
S47		,296	S1		,559
S48		,493	S7		,593
S51		,534	S9		,269
Faktör 3	0,71		S10		,273
S15		,384	Faktör 7	0,60	
S16		,339	S43		,487
S19		,392	S46		,418
S20		,481	S49		,558
S22		,510			
S23		,426			
S28		,416			

Tüm ifadelerle ait ifadeler arası (inter item) korelasyon tablosu ise Tablo 3.8.'de yer almaktadır. Değerlerin çoğunun 0,01 ve 0,05 anlamlılık seviyesinde korelasyon değerleri anlamlı bulunmuştur.

Amaç karşıtı davranışlar ölçeğinde yer alan 36 ifade için tanımlayıcı istatistiklerin değerlendirilmesinin yararlı olacağı düşünülmüştür. Her bir ifade için en düşük değer, en yüksek değer, ortalama, standart hata, standart sapma ve varyans değerleri Tablo 3.9.'da verilmiştir. Ölçekte yer alan 36 ifadenin ortalamalarına bakıldığında çok yüksek olmadığı görülmektedir. En düşük ortalama 1,06 ile S10 ifadesine ve en yüksek ortalama 2,41 ile S30 ifadesine aittir.

Tablo 3.8. İfadeler Arası Korelasyonlar

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
S1	1																			
S2	,316**	1																		
S3	,329**	,269**	1																	
S4	,337**	,357(**)	,565(**)	1																
S5	,306(**)	,348(**)	,368(**)	,361(**)	1															
S6	,360(**)	,308(**)	,430(**)	,516(**)	,604(**)	1														
S7	,197(**)	,098	,193(**)	,281(**)	,154(*)	,381(**)	1													
S8	,080	,050	,195(**)	,123(*)	,034	,147(*)	,301(**)	1												
S9	,275(**)	,228(**)	,414(**)	,371(**)	,251(**)	,395(**)	,347(**)	,284(**)	1											
S10	,270(**)	,149(*)	,355(**)	,332(**)	,263(**)	,512(**)	,509(**)	,309(**)	,671(**)	1										
S11	,075	-,013	,187(**)	,067	,154(*)	,208(**)	,147(*)	,259(**)	,325(**)	,359(**)	1									
S12	,159(*)	,094	,214(**)	,188(**)	,174(**)	,374(**)	,389(**)	,274(**)	,676(**)	,674(**)	,332(**)	1								
S13	,278(**)	,290(**)	,389(**)	,479(**)	,327(**)	,362(**)	,257(**)	,312(**)	,491(**)	,547(**)	,220(**)	,448(**)	1							
S14	-,031	,036	,005	,085	,175(**)	,140(*)	,070	,053	,059	,050	,047	,057	,089	1						
S15	,198(**)	,147(*)	,160(*)	,261(**)	,309(**)	,358(**)	,273(**)	,133(*)	,327(**)	,416(**)	,221(**)	,318(**)	,271(**)	,293(**)	1					
S16	,146(*)	,107	,141(*)	,241(**)	,140(*)	,212(**)	,252(**)	,110	,073	,112	-,023	,129(*)	,239(**)	,209(**)	,198(**)	1				
S17	,169(**)	,203(**)	,089	,202(**)	,079	,204(**)	,150(*)	,088	,162(**)	,074	,016	,041	,147(*)	,232(**)	,147(*)	,347(**)	1			
S18	,144(*)	,031	,207(**)	,336(**)	,170(**)	,307(**)	,314(**)	,192(**)	,292(**)	,388(**)	,127(*)	,360(**)	,281(**)	,239(**)	,422(**)	,229(**)	,243(**)	1		
S19	,089	-,019	,074	,214(**)	,212(**)	,210(**)	,154(*)	,076	,187(**)	,189(**)	,063	,183(**)	,206(**)	,345(**)	,309(**)	,265(**)	,388(**)	,474(**)	1	
S20	,116	,006	,056	,124(*)	,202(**)	,190(**)	,316(**)	,155(*)	,176(**)	,217(**)	,060	,136(*)	,203(**)	,246(**)	,215(**)	,272(**)	,287(**)	,272(**)	,304(**)	1
S21	,250(**)	,238(**)	,233(**)	,326(**)	,250(**)	,371(**)	,277(**)	,293(**)	,339(**)	,431(**)	,259(**)	,285(**)	,247(**)	,195(**)	,320(**)	,204(**)	,219(**)	,354(**)	,217(**)	,266(**)
S22	,162(**)	,204(**)	,318(**)	,244(**)	,243(**)	,285(**)	,167(**)	,113	,313(**)	,230(**)	,127(*)	,217(**)	,185(**)	,160(*)	,327(**)	,196(**)	,300(**)	,438(**)	,188(**)	,224(**)
S23	,114	,152(*)	,162(**)	,059	,188(**)	,222(**)	,177(**)	,148(*)	,378(**)	,230(**)	,085	,284(**)	,106	,081	,237(**)	,139(*)	,267(**)	,314(**)	,224(**)	,361(**)
S24	,174(**)	,211(**)	,307(**)	,252(**)	,138(*)	,125(*)	,095	,065	,222(**)	,167(**)	,034	,149(*)	,168(**)	,193(**)	,145(*)	,092	,295(**)	,269(**)	,225(**)	,264(**)
S25	,011	-,007	,159(*)	,044	,080	,106	,115	,117	,230(**)	,223(**)	,193(**)	,189(**)	,097	,005	,117	,034	,066	,297(**)	,062	,116
S26	,213(**)	,069	,248(**)	,142(*)	,147(*)	,149(*)	,200(**)	,175(**)	,285(**)	,366(**)	,283(**)	,288(**)	,227(**)	,017	,217(**)	,146(*)	,104	,375(**)	,110	,197(**)
S27	,164(**)	,158(*)	,153(*)	,152(*)	,102	,248(**)	,157(*)	,254(**)	,284(**)	,367(**)	,144(*)	,354(**)	,262(**)	,233(**)	,298(**)	,224(**)	,159(*)	,291(**)	,185(**)	,145(*)
S28	,194(**)	,111	,140(*)	,118	,061	,270(**)	,254(**)	,155(*)	,351(**)	,476(**)	,200(**)	,541(**)	,293(**)	,078	,325(**)	,053	,106	,247(**)	,095	,141(*)
S29	,202(**)	,076	,203(**)	,081	,102	,270(**)	,188(**)	,278(**)	,344(**)	,433(**)	,224(**)	,369(**)	,220(**)	,115	,285(**)	,134(*)	,125(*)	,178(**)	,106	,117
S30	,156(*)	,310(**)	,278(**)	,301(**)	,193(**)	,176(**)	-,022	,011	,072	,010	,028	,009	,248(**)	,166(**)	,102	,155(*)	,230(**)	,059	,169(**)	,116
S31	,124(*)	,288(**)	,262(**)	,293(**)	,191(**)	,243(**)	,104	,101	,101	,171(**)	,103	,080	,281(**)	,170(**)	,230(**)	,143(*)	,126(*)	,206(**)	,152(*)	,088
S32	,155(*)	,165(**)	,187(**)	,204(**)	,209(**)	,092	,036	,042	,099	,135(*)	,030	,034	,262(**)	,182(**)	,129(*)	,126(*)	,263(**)	,068	,272(**)	,179(**)
S33	,070	,264(**)	,230(**)	,303(**)	,233(**)	,225(**)	,075	,124(*)	,144(*)	,162(**)	,117	,063	,226(**)	,143(*)	,136(*)	,075	,077	,102	,178(**)	,102
S34	,128(*)	,090	,261(**)	,149(*)	,223(**)	,340(**)	,233(**)	,235(**)	,344(**)	,404(**)	,176(**)	,367(**)	,293(**)	,210(**)	,291(**)	,117	,273(**)	,290(**)	,266(**)	,167(**)
S35	-,002	,043	,227(**)	,048	,186(**)	,160(*)	,037	,103	,180(**)	,199(**)	,076	,204(**)	,212(**)	,103	,069	,064	,112	,069	,198(**)	,111
S36	,184(**)	,182(**)	,258(**)	,247(**)	,302(**)	,228(**)	,105	,242(**)	,266(**)	,232(**)	,158(*)	,268(**)	,259(**)	,172(**)	,177(**)	,156(*)	,109	,112	,257(**)	,150(*)

	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36
S21	1															
S22	,446(**)	1														
S23	,398(**)	,390(**)	1													
S24	,367(**)	,391(**)	,367(**)	1												
S25	,216(**)	,236(**)	,296(**)	,110	1											
S26	,298(**)	,303(**)	,318(**)	,223(**)	,393(**)	1										
S27	,202(**)	,176(**)	,160(*)	,179(**)	,091	,116	1									
S28	,212(**)	,186(**)	,150(*)	,233(**)	,090	,203(**)	,518(**)	1								
S29	,141(**)	,132(*)	,255(**)	,114	,136(*)	,164(**)	,655(**)	,646(**)	1							
S30	,213(**)	,198(**)	,101	,234(**)	-,058	-,021	,176(**)	,018	,098	1						
S31	,194(**)	,214(**)	,077	,260(**)	,003	,115	,243(**)	,163(**)	,148(*)	,313(**)	1					
S32	,179(**)	,100	,167(**)	,208(**)	-,006	-,003	,206(**)	,033	,155(*)	,321(**)	,176(**)	1				
S33	,169(**)	,124(*)	,105	,148(*)	,010	-,008	,125(*)	-,032	,104	,234(**)	,254(**)	,487(**)	1			
S34	,120	,222(**)	,218(**)	,131(*)	,095	,179(**)	,332(**)	,358(**)	,393(**)	,146(*)	,280(**)	,198(**)	,107	1		
S35	,039	,096	,059	,060	,043	,047	,135(*)	,215(**)	,180(**)	,113	,144(*)	,167(**)	,021	,431(**)	1	
S36	,178(**)	,090	,092	,172(**)	,074	,113	,321(**)	,318(**)	,251(**)	,106	,190(**)	,220(**)	,110	,270(**)	,325(**)	1

** 0.01 düzeyinde anlamlı.

* 0.05 düzeyinde anlamlı.

Tablo 3.9. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri

İfadeler	n	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Hata	Standart Sapma	Varyans
S1	255	1	6	1,38	,052	,856	,698
S2	255	1	6	1,48	,063	1,010	1,010
S3	255	1	5	1,20	,037	,589	,347
S4	255	1	6	1,25	,044	,704	,495
S5	255	1	6	1,14	,036	,582	,339
S6	255	1	6	1,14	,036	,576	,331
S7	255	1	6	1,11	,034	,547	,800
S8	255	1	6	1,26	,049	,789	,623
S9	255	1	5	1,08	,027	,437	,191
S10	255	1	5	1,06	,023	,362	,131
S11	255	1	6	1,17	,041	,653	,427
S12	255	1	4	1,09	,026	,415	,172
S13	255	1	5	1,20	,041	,660	,436
S14	255	1	4	1,64	,069	1,098	1,206
S15	255	1	6	1,20	,040	,634	,402
S16	255	1	4	1,26	,044	,708	,502
S17	255	1	4	1,48	,057	,912	,831
S18	255	1	5	1,16	,038	,610	,872
S19	255	1	5	1,26	,045	,712	,507
S20	255	1	6	1,39	,055	,879	,773
S21	255	1	5	1,22	,041	,653	,426
S22	255	1	6	1,27	,048	,768	,590
S23	255	1	6	1,22	,041	,657	,432
S24	255	1	4	1,37	,053	,839	,704
S25	255	1	6	1,57	,072	1,143	1,806
S26	255	1	1	1,15	,052	,827	,683
S27	255	1	5	1,31	,052	,831	,691
S28	255	1	5	1,20	,042	,672	,451
S29	255	1	4	1,15	,036	,576	,332
S30	255	1	6	2,41	,085	1,353	1,831
S31	255	1	6	2,10	,078	1,248	1,556
S32	255	1	4	1,35	,046	,735	,641
S33	255	1	5	1,48	,060	,958	,917
S34	255	1	6	1,40	,062	,990	,979
S35	255	1	6	1,38	,061	,968	,937
S36	255	1	5	1,22	,044	,702	,492

3.5.2. Geçerlilik Analizleri

Bir ölçme aracında bulunması istenen temel yapısal niteliklerden biri de geçerliliğidir. Güvenirlik geçerlilik için gerekli fakat yeterli değildir. Güvenirlik bir değişkenin bir küme ifadeyi ne kadar etkilediği ile ilgilenirken (DeVellis, 2004:49), geçerlilik bir ölçeğin ölçmesi gerekeni ne kadar iyi ölçtüğü ile ilgilenir (Netemeyer vd. 2003:11).

Bir ölçme aracının geçerliliği, standart koşullarda o ölçme aracı ile elde edilebilecek ölçümlerdeki değişkenliğin (varyansın) ne kadarının, incelenen bireylerin ölçülen özelliğe sahip oluş dereceleri arasındaki gerçek farklardan geldiğini gösterir. Bir ölçme aracının geçerliliğinin belirlenmesinde bu düşünceden yararlanılır. Ölçümlerdeki değişkenliğin tümünün bireylerin ilgili özelliğe sahip oluş dereceleri arasındaki gerçek farklardan gelmekte olması demek, ölçeğin başka hiçbir özelliğin etkisinden etkilenmemiş olması ve ölçme hatasının tam olarak sıfıra indirgenmiş bulunması demektir. Ölçme hatasının tam olarak sıfıra indirgenmesi imkansızdır. Çünkü istenmeyen özellikler ölçümleri hiç etkilememiş olsalar bile, ölçümlerde gözlenen değişkenlik ölçme hatası yüzünden artacak ve bu değişkenliğin miktarı, gerçek farklardan gelen değişkenlikten daha az olacaktır. Ölçümlerde gözlenen toplam değişkenlik en azından bu iki kaynaktan gelen katkıyı da kapsamak durumundadır. Bunlar sonucunda, mümkün ve olası etkileşimler dikkate alındığında davranışsal özelliklerin ölçülmesinde kullanılan araçların neden tam geçerli olamayacağı daha iyi anlaşılır (Özcelik, 2010:44).

Bir ölçeğin geçerliliği, bir derece problemidir, yani ölçeğin geçerliliği vardır veya yoktur şeklinde düşünülemez. Bu nedenle ölçeğin geçerliliğini özel bir amaç dışında yüksek, orta ve düşük olarak da nitelenmemek gerekir. Geçerlilik, bir ölçme aracının kullanıldığı amaca hizmet etme derecesi olduğundan, ölçme araçlarından elde edilecek ölçümler hangi amaçla kullanılacaksa ölçme geçerliliği de o amaca bağlı olarak değişecektir. Bir ölçeğin geçerliliği sadece kendisiyle de belirlenemez. O ölçeğin, kullanılış amacına, uygulandığı gruba, uygulama ve puanlama biçimine de bağlıdır (Ercan ve Kan, 2004:214).

Ölçme aracı hangi amaçla geliştirilmişse o doğrultuda geçerli sonuçlar verecektir. Dolayısıyla ölçme aracı, geliştirildiği maksat için geçerliliği yüksek sonuçlar verir. Bu yönü ile doğrudan ölçmelerde geçerlilik daha yüksek, dolaylı ölçmelerde ise değişkenin yeterince tanımlanamaması ve kriterlerinin yeterince duyarlı olmaması nedeniyle, geçerlilik daha düşük olabilmektedir. Ölçeğin geçerlilik düzeyi onun geçerlilik katsayısının hesaplanmasıyla anlaşılır. Geçerlilik katsayısı, ölçekten elde edilen değerlerle ölçeğin kullanılış amacına göre belirlenen kriter ya da kriterler takımı arasındaki ilişki katsayısıdır ve -1.00 ile +1.00 arasında değerler alır. Pratikte hesaplanan geçerlilik katsayıları nispeten daha düşüktür. Genellikle 0,30 ile 0,50 arasında olmaktadır. Nadiren 0,60 ve 0,70 gibi değerler gözlemlenmektedir. Hangi

değerler arasındaki geçerlilik katsayılarının kabul edileceği test puanlarının kullanılış amacına ve testten elde edilen puanların güvenilirliğine bağlı olarak belirlenir (Karip, 2009:92).

Geçerlilik katsayısının düşük bulunması, sadece ölçekten elde edilen değerlerle kriter değerleri arasındaki ilişkinin zayıflığından kaynaklanmaz, aynı zamanda elde edilen değerlerin güvenilirliklerinin tam olmayışından da kaynaklanabilir. Bu nedenle geçerlilik katsayıları güvenilirlik katsayılarıyla birlikte yorumlanır. Bir ölçmenin geçerli sayılabilmesinin ilk koşulu onun güvenilir olmasıdır. Geçerliliğin güvenilirliğe bağlı olmasından dolayı bir ölçme aracının geçerliliği, güvenilirliğini garanti ederken yani, ölçme aracının geçerli olması, güvenilir olduğu anlamına gelir. Sadece tesadüfî hatalardan, yani sistematik olmayan hatalardan etkilenen güvenilirlikten farklı olarak, bir testin geçerliği sistematik olmayan sistematik olmayan tesadüfî hataların yanında sistematik hatalardan da etkilenir. Bu nedenle bir test geçerli olmasa da güvenilir olabilir. Güvenirlik, geçerlilik için gerekli koşul olmasına rağmen, yeterli koşul değildir (Atılgan, 2006:115). Güvenilir bir ölçek her zaman geçerli olmayabilir. Hatta bazen, ölçeceği güvenilir yapma amacı, ölçeceği geçerli kılma amacıyla çatışabilir. Bu nedenle geçerliği yüksek olan ölçme aracının bir dereceye kadar güvenilirliği de yüksektir. Fakat güvenilirliğin yüksek olması aracın, geçerliğinin de yüksek olacağı hakkında tam bir bilgi vermez. Ölçüm sonuçlarının ne kadarıyla ölçüm hatasını yansıttığı sorusuna yanıt verebilmek için ölçme aracının geçerliğinin saptanmasına gerek vardır (Ercan ve Kan, 2004:214; Nakip, 2006:150).

Bir ölçüm aracını kullanan kişi, ölçüm aracından elde ettiği bilgilere dayanarak birey ya da bireyler hakkında çeşitli çıkarsamalarda bulunmak ister. Dolayısıyla, ölçek geliştiriciler öncelikle yapacakları çıkarsamaları, ölçme aracının hangi amaçlar, kararlar veya yargılar için kullanacağını açıkça ortaya koymalı ardından uygulamaya geçmelidir. Bu süreç, ölçüm aracının geçerliğinin saptanması olarak ele alınır (Erkuş, 2003:74). Geçerliliği sağlamanın yollarından hiçbiri kusursuz değildir; ölçmeyi geçerli kılmak için hangi yöntemin seçileceği araştırmanın niteliğine bağlı olmalıdır. Her yöntem sınırlamalar içerdiği için, Zeller, geçerlilikle ilgili çıkarımların, yalnızca nicel ya da istatistiksel işlemlere dayanarak yapılmayacağını belirtir ve nicel ve nitel yöntemleri birleştiren bir geçerlilik stratejisini savunur: “Geçerli bir çıkarım, farklı yöntembilimsel tarzlar kullanılarak elde edilen bilgiler arasında hiçbir çelişki olmadığında gerçekleşir”. Bu görüş, geçerliliği aracın kendisinden ziyade, ölçüm sonuçlarının yorumlanmasıyla ilişkilendirilen anlayışla aynı çizgidedir (Punch, 2005:98).

Bir ölçme aracının geçerliliğini tespit etmek için literatürde birkaç yaklaşıma rastlamak mümkündür. Bu yaklaşımlardan her biri, geçerliliğin varlığını belirlemede farklı bir yol

izlemekte ve her bir yaklaşımın etkin olduğu alanlar ayrı ayrıdır. Netemeyer, Bearden ve Sharma (2003:72) geçerlilik çeşitlerini aşağıdaki gibi sınıflandırmıştır:

1. Kapsam (translation) Geçerliliği:

a) Görünüm (face) geçerliliği: Bir veya birden fazla uzmanın görüşüne başvurularak ölçme aracının kullanılacağı araştırma sorunları için gerekli nitelikte veri toplayacak durumda olup olmadığı yönünde alınan bilgilerdir.

b) İçerik (content) geçerliliği: Ölçüm aracının elemanlarının, ilgili amaç için hedeflenen kavrama uygun ve kavramın temsilcisi olma derecesini gösterir. Yani ölçme aracının ilgili kavramı mana olarak ne derecede kapsadığı ya da yansıttığıdır. Araştırmacının ilgili kavram ile ilgili uzman ve bilgi sahibi kişilerin görüşlerine başvurması ve/veya konu ile ilgili geniş bir literatür taraması yaparak, mümkün olduğunca ölçme aracını ilgili kavramın bütün yönlerini yansıtacak bir şekilde tasarlamasıdır. (Böke, 2009:88).

2. Ölçüt/Kriter (criterion-related) Geçerliliği:

a) Kestirim (predictive) geçerliliği: Daha sonraki, gelecek bir zamandaki kriterleri etkin bir şekilde tahmin etme becerisidir.

b) Eşzamanlı (concurrent) geçerlilik: Geliştirilen ölçüm ile eşzamanlı olarak toplanan bir kriter ölçümü arasındaki korelasyonun bir kanıtıdır.

c) Yakınsama (convergent) geçerliliği: Bir yapıyı oluşturan değişkenlerin veya alt boyutların kendi aralarındaki korelasyonlarının yüksek düzeyde ve uniform olmasıdır. Yakınsama geçerliliğinde temel koşul yapıların açıkladığı varyansın 0.50'den büyük olmasıdır (Bülbül ve Demirer, 2008:192; Bagozzi, 1981: 375-376).

d) Ayrışım (discriminant) geçerliliği: Diskriminant analizi, N adet bireyin veya birimin çok sayıda (p tane) özelliğine göre iki veya daha çok gruba ayrılmasını sağlayan ve buna ilksin fonksiyonları veren çok degiskenli bir tekniktir. Birimlerin ele alınan özellikleri bakımından minimum hata ile ait oldukları gruplara ayrılmaları için yapılan işlemler toplulugudur (Filiz ve Yaprak, 2009:198). Diğer bir ifade ile boyutların kendi aralarındaki korelasyonlarının yüksek ancak belli bir düzeyde de düşük ve uniform olmasıdır (Bülbül ve Demirer, 2008:192).

e) Bilinen grup (known-group) geçerliliği: Bir ölçütün, bir özellik üzerinde yüksek ya da düşük değer göstermesi gereken tahmin edilen gruplar arasında farklılaşma gösterme derecesidir.

3. Nomolojik (nomological) geçerlilik:

Bir ölçütün, teorik kavramlar ve ilgili ölçütler kümesi içerisinde işlevsel olma derecesidir.

Son yıllarda yaygın olarak kullanılan geçerlilik tipi yapı geçerliliğidir. Sosyal bilimlerde yapı geçerliliği, gözlenemeyen ancak kuramsal olarak açıklanan bir psikolojik yapıyı (örneğin

yaratıcılık, otoriterlik vb) ölçmeyi hedefleyen bir ölçü aracının, amacına ne denli ulaştığıdır. Yapı geçerliliği analizi, karmaşık ve çok yönlü bir süreçtir. Kuramsal olarak varlığı öne sürülen yapının davranışlara ne derece yansıdığı ve ölçü aracının maddelerinin özelliklerinin incelenmesini gerektirir (Kırcaali-İftar, 1999:16). Yapı geçerliliği, araştırmacı somut bir kriter veya standart yerine belirli bir davranış alanına, kavramsal yapıya veya belirli bir faktöre ilişkin sonuçlar elde etmek istediği zaman uygulanır. Ölçek maddelerinin ölçülmek istenen faktörle (veya faktörlerle) yüksek derecede ilişkili olması ve faktörler arasındaki ilişkilerin de kurama uygun düşmesidir (Şencan, 2005:772). Bu amaçla kullanılan yöntem ölçeğin uyum indekslerine bakılmasıdır. Doğrulayıcı faktör analizi uyum indekslerinin tatmin edici düzeyde olması ve her bir faktörü etkileyen soruların faktör ağırlıklarının yüksek ve anlamlı olması gerekmektedir. Yapı geçerliliğinin ölçülmesinde kullanılan yöntemlerden birisi faktörler arası korelasyonların tespitidir. Bu değerlerin 0,60'dan düşük olması faktörlerin birbirlerinden farklı yapılar olduğunu, tersi durum ise birbirine benzer yapılar olduğunu göstermektedir (Şencan, 2005:778).

3.5.2.1. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Yapı Geçerliliği

3.5.2.1.1. Açıklayıcı Faktör Analizi

Ölçeğin yapılandırılması aşamasında belirlenen 51 ifade açıklayıcı faktör analizi aracılığıyla analiz edilmiş ve amaç karşıtı davranışlara ait temel faktörler keşfedilmeye çalışılmıştır. Ölçek geliştirmeye ilişkin diğer çalışmalarda da önerildiği gibi faktör sayısına herhangi bir kısıtlama getirilmeden veri setine istatistikî paket programı kullanılarak temel bileşenler faktör analizi, varimax döndürme yöntemiyle uygulanmıştır (Hinkin,1995:94). Açıklayıcı faktör analizinde bir değişkenin faktör yükünün en az 0,40 olması istenmekte, fakat aynı zamanda bir değişkenin 0,40'dan daha yüksek değerle birden fazla faktöre yüklenmesi de arzu edilmemektedir (Hinkin, 1998:112). Elde edilen sonuçlar incelenerek 0,40'dan daha düşük faktör yüküne sahip veya 0,40'dan daha yüksek bir değerle birden fazla faktöre yüklenen sorular ölçekten çıkartılmıştır. Bu işlemler gerekli kriterler sağlanıncaya ve yazın taraması yoluyla önceden tahmin edilen boyutlara uygun bir faktör yapısı oluşuncaya kadar birkaç kez tekrar edilmiş ve toplam 15 soru ölçekten çıkartılmıştır. Sonuç olarak 36 sorudan oluşan yedi faktörlü bir yapıya ulaşılmıştır (Tablo 3.10). Ulaşılan son yapının Cronbach Alpha değeri 0,88 olarak hesaplanmıştır. Bu değer iç tutarlılık açısından oldukça iyi bir düzeyi göstermektedir.

Araştırma grubunun faktör analizine uygunluğunu ortaya koymak üzere Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmıştır. Örneklem büyüklüğü ve maddeler arasındaki korelasyonun faktör analizine uygunluğunu ortaya koyan bu değer için .60 ve üzeri yeterli kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2002: 126; Kline, 1994: 75). Çalışmada araştırma grubuna

ilişkin KMO değeri .83 olarak belirlenmiştir. Dağılımın normallik düzeyinin faktör analizinin koşullarını karşılama durumu Barlett Testi ile incelenmiş (Büyüköztürk, 2002: 126; Kline, 1994:75) ve 3497,528 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu değer 0,000 düzeyinde istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucu elde edilen 7 faktörün toplam varyansı açıklama oranı da % 53 düzeylerinde gerçekleşmiştir. Bu bulgular ölçek geliştirme çalışmaları açısından kabul edilebilir düzeydedir (Hinkin, 1995:112) ve dolayısıyla araştırma grubunun açımlayıcı faktör analizine uygun olduğuna karar verilmiştir.

**Tablo 3.10.Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi
Bulguları**

İfade No	İfadeler	α	Açıklanan Varyans	Faktör Yükleri
	Faktör 1. İş Arkadaşlarına Saldırı	0,76	9,9	
3	İşyerinde yaptığım hatalar yüzünden başkasını suçladığım olmuştur.			,609
4	İşyerinde birilerini sözlerimle taciz ettiğim olmuştur.			,615
11	İşyerindeki birisi hakkında zarar verici dedikodu yaptığım olmuştur.			,610
12	İşyerinde birisini sözlü ya da yazılı biçimde tehdit ettiğim olmuştur.			,721
13	Çalışma arkadaşıma ait bir eşyaya zarar verdiğim olmuştur.			,606
14	İşyerinde birisini şiddet kullanarak tehdit ettiğim olmuştur.			,676
	Faktör 2. Hırsızlık	0,77	9,3	
18	Fazla ücret alabilmek için çalıştığım dan daha fazla zaman bildirdiğim olmuştur.			,503
36	İşyerinde bir işin tamamlanması için gerekli bilgiyi sakladığım olmuştur.			,561
44	İşletmeden daha fazla para alabilmek için yanlış beyanda bulunduğum olmuştur.			,571
45	Müşteriye ait olan malı veya parayı kişisel kullanımım için izinsiz aldığım olmuştur.			,705
47	İşyerinde başkası tarafından yapıldığını bildiğim hırsızlığı şikayet etmediğim olmuştur.			,577
48	İşletmeye ait olan malzeme veya gereçleri (zımba, makas, yiyecek vb) izinsiz olarak eve götürdüğüm olmuştur.			,618
51	İşyerinde birisinin özel postasına, evrakına ya da malına iznini almadan baktığım olmuştur.			,469
	Faktör 3. Geri Çekilme	0,71	8,1	
15	İşe izinsiz geç geldiğim olmuştur.			,574
16	Hasta olmadığım halde "hastayım" diyerek işe gelmediğim olmuştur.			,424
19	İşyerinden izinsiz erken ayrıldığım olmuştur.			,591
20	İşyerinde gerekenden fazla uzun molalar verdiğim olmuştur.			,535
22	Haber vermeden işe gelmediğim olmuştur.			,516
23	Sigara içmek veya diğer çalışanlarla sohbet etmek için işlerimi aksattığım olmuştur.			,684
28	Ekstra bir görevi üstlenmem istendiğinde verilen görevi almadığım olmuştur.			,571

	Faktör 4. Üretime Karşı Sapkınlık	0,72	7,7	
17	İşyerindeki toplantılara bilinçli olarak geç katıldığım olmuştur.			,492
21	İşimi yapmak yerine hayaller kurarak zamanımı boşa geçirdiğim olmuştur.			,639
24	Yetişmesi gereken işler olmasına rağmen kasıtlı olarak yavaş veya özensiz çalıştığım olmuştur.			,669
25	Sözlü veya yazılı talimatlara kasıtlı olarak uymadığım olmuştur.			,582
34	İşyerinde birilerinin işini tamamlamasını engellemek için elimden geleni yaptığım olmuştur.			,588
35	Kendi çıkarlarım için işyerinde birilerinin hatasını bulup üst yönetime bildirdiğim olmuştur.			,597
	Faktör 5. Madde Kullanımı	0,80	7,1	
39	İşyerinde alkol tükettiğim olmuştur.			,757
40	Alkolün etkisi altındayken işe geldiğim olmuştur.			,777
41	Çalışma saatleri içerisinde sarhoş olduğum olmuştur.			,797
	Faktör 6. Uygunsuz Eylemler	0,59	6,0	
1	İşyerinde birilerine küfür ettiğim olmuştur.			,723
7	Amirim ile tartıştığım veya kavga ettiğim olmuştur.			,373
9	Müşterilere kaba davrandığım olmuştur.			,724
10	Müşteri ile tartıştığım veya kavga ettiğim olmuştur.			,723
	Faktör 7. Kaynakların Kötüye Kullanımı	0,60	5,2	
43	İşletmeye ait olan malzeme ve gereçleri (telefon, fotokopi, kırtasiye, vb) kişisel ihtiyaçlarım için izinsiz kullandığım olmuştur.			,609
46	İşletmeye ait olan bir malı (yiyecek, ofis malz.,içecek vb) izinsiz kullanmak isteyen çalışma arkadaşşıma yardım ettiğim olmuştur.			,784
49	İşletmeye ait olan mal veya hizmetleri(hamam, masaj, yiyecek, içecek vb)ücret talep etmeden başkalarına sunduğum olmuştur.			,489
	KMO → 0,830 Bartlett → 3497,528 Toplam Açıklanan Varyans 53,662	Genel Cronbach's Alfa 0,88		

Faktörlerden ilki incelendiğinde bir işgörenin, işyerindeki çalışma arkadaşlarına veya onları ilgilendiren eşyalara yönelik yapılan saldırıları tanımlayan sorulardan oluştuğu görülmektedir.

İkinci faktör ise işyerinde yapılan hırsızlıklara yönelik sorulardan oluşmaktadır. Önemli bir maliyet kalemi olan bu tür davranışlar amaç karşıtı davranışlar literatüründe (Gruys, 2000; Hollinger ve Clark, 1983) en önemli faktörlerden biri olarak görülmekte ve benzer konudaki ölçeklerde de ilk faktörlerden biri olarak yer almaktadır. Bahsedilen çalışmalara uygun biçimde bu faktör 'hırsızlık' olarak adlandırılmıştır.

Üçüncü faktör işgörenin işe yönelik yaptığı devamsızlık, düşük çalışma kalitesi sergilemesi gibi davranışları içermektedir. Amaç karşıtı davranışlar konusunda yapılan çalışmaların çoğunda (Spector ve Fox, 2002) bu maddelere benzer maddeler “geri çekilme” adı altında ele alındığı için bu tez çalışmasında da bu boyut “geri çekilme” olarak tanımlanmıştır.

Dördüncü faktörde yer alan sorular çalışanın işyerindeki üretimi engellemesine veya yavaşlatmasına yönelik sergilediği davranışlarla ilişkilidir. Bu faktör de “üretim karşı sapkınlık” olarak adlandırılmıştır.

Beşinci faktörde yer alan sorular bireyin işini eksik veya yanlış yapmasına yönlendirecek unsurlardan biri olan alkol kullanımı ile ilişkilidir. Çünkü kullandıkları zaman bireyde meydana gelebilecek olan fizyolojik değişiklikler kişinin işini düzgün yapmasını engelleyecektir. Bu da işletmelerde istenmeyen önemli hususlardan biridir. Bu faktör de “madde kullanımı” olarak adlandırılmıştır.

Altıncı faktörde yer alan sorular ise çalışanın bir başka kişiye yönelik sergilediği olumsuz davranışları içermektedir. Özellikle hizmet sektörü niteliği taşıyan turizm sektörü bünyesinde yer alan işletmelerde bu tür davranışların oluşmamasına önem verilmektedir. Bu durum hem işletmeler hem de müşteriler açısından hoş karşılanmamaktadır. Dolayısıyla altıncı faktör de “uygunsuz eylemler” olarak adlandırılmıştır.

Son faktörde yer alan sorular işletmeye ait olan kaynakların çalışan tarafından uygun olmayan şekilde kullanılması veya bir başkasının kullanmasına izin vermesi ile ilişkilidir. Bu doğrultuda altıncı faktör “kaynakların kötüye kullanımı” şeklinde isimlendirilmiştir.

3.5.2.1.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

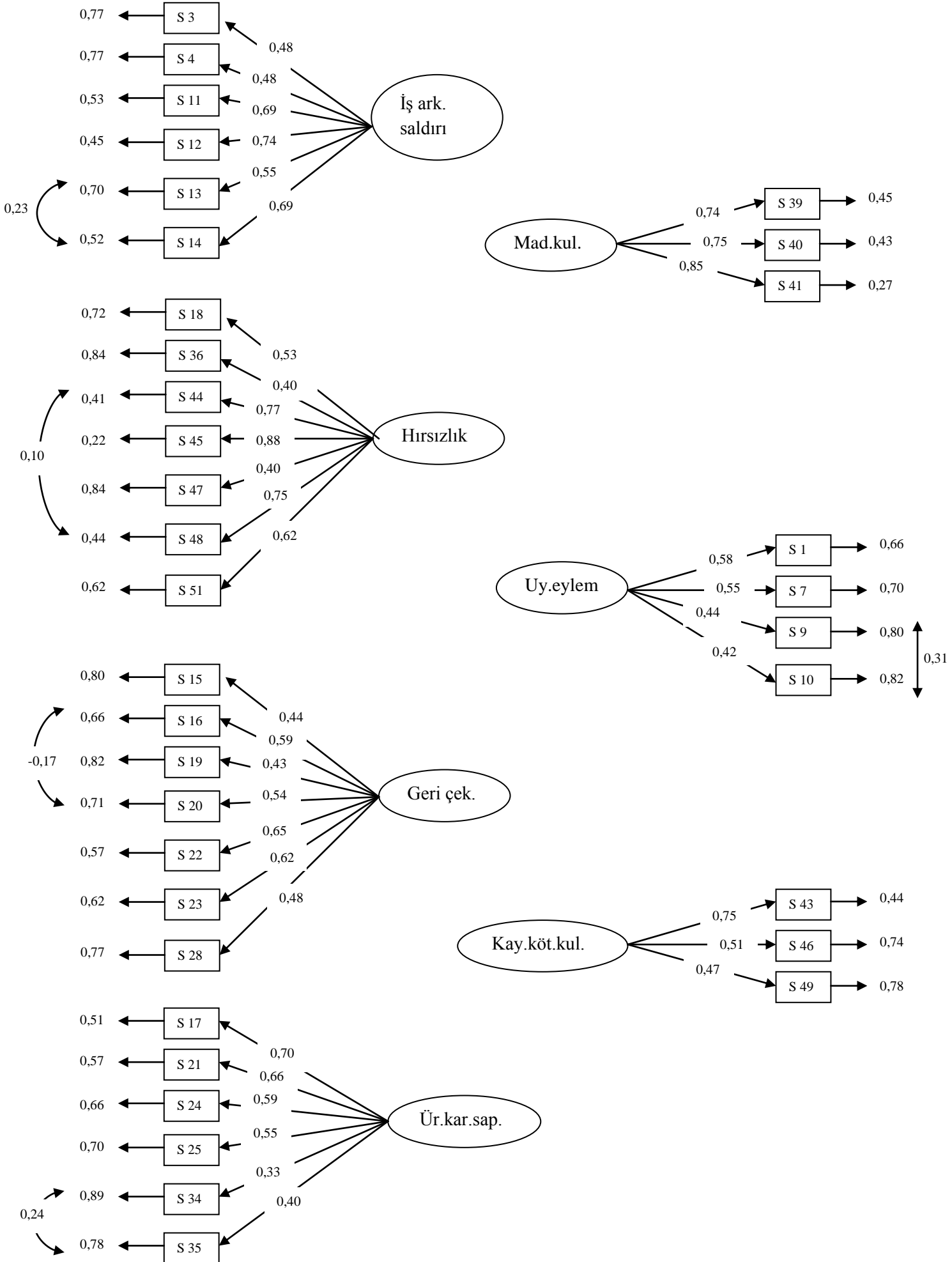
Açıklayıcı faktör analizinden sonra 7 boyuttan ve 36 maddeden oluşan amaç karşıtı davranışlar ölçeği doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Bu amaçla öncelikle modelin tanımlanması gerekmektedir.

Modelin tanımlanması, yapılan analizin kuramsal bir altyapıya dayandırılmasıdır. Bu aşamada modelin tanımlanmasında amaç karşıtı davranışlar konusunda geliştirilen kavramsal çerçeveden ve bu çerçeve temel alınarak gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizi sonuçlarından yararlanılmıştır. Bu sonuçlara uygun olarak açıklayıcı faktör analizi aşamasında belirlenen faktör yapıları path diyagramlarından yararlanılarak ölçme modeli biçiminde tasarlanmıştır. Bu amaçla kurulan ölçme modeli Şekil 3.3’te görülmektedir. Modelde yer alan Faktör 2 (hırsızlık), Faktör 3 (geri çekilme), Faktör 5 (madde kullanımı) ve Faktör 6 (uygunsuz eylemler) gibi başlıklı yedi faktör bağımsız (exojen) gizli (latent) değişkenleri; S3, S39, S22 vb. şekilde ifade edilen her bağımsız gizli değişkene ait birimler de bağımlı (endojen) gözlenen değişkenleri ifade etmektedir. Şekilde modele ait parametre tahminleri yer almaktadır ve şekildeki faktör ağırlıkları maksimum olabilirlik metoduna göre

standardize edilmiş katsayı tahminleri olarak hesaplanmıştır. Bütün katsayılar 0,01 önem derecesinde anlamlı bulunmuştur.

Doğrulayıcı faktör analizinde gözlem değişkenlerinin ait oldukları faktörleri tek başlarına ve tam olarak değil, diğer değişkenlerle birlikte açıkladığı varsayılmakta ve bu nedenle her ilişki için bir hata payı da hesaba katılmaktadır (Schumacker, 2004:61-75).

Modelin sınanmasında, ilk aşamada modelde hiçbir sınırlama ya da yeni bağlantı ekleme yoluna gitmeden modelin uyum istatistikleri ve modifikasyon indeksi sonuçları ayrıntılı olarak incelenmiştir. İlk analiz sonucunda başta Ki Kare ve GFI değerleri olmak üzere uyum indekslerinin bir kısmı modelin yetersiz olduğunu göstermiştir. Modelin verilerle uyumuyla ilgili temel göstergelerin incelenmesinin ardından modelde bir değişiklik gerekip gerekmediğine karar verilmiştir. Bu amaçla modifikasyon indekslerinden yararlanılmıştır (Schumacker, 2004:71). Ancak, elde edilen modifikasyon indeks değerleri incelendiğinde bazı maddelerin hataları arasında yüksek düzeyde korelasyon olduğu görülmektedir. Modifikasyon indekslerine ait değerler, ait oldukları değişkenin modelden çıkarılması veya yerinin değiştirilmesi durumunda χ^2 değerinde meydana gelecek katsayı değişimlerini de vermektedir. Ancak modelde yapılacak değişikliklerin ölçüm modelinin kuramsal yapısıyla da mantıksal bir ilişki içerisinde bulunması gerekmektedir (Schumacker, 2004:72). Bu aşamada amaç karşıtı davranışlar ölçüm modelinde 10 madde (S9 ile S10; S13 ile S14; S16 ile S20; S34 ile S35; S44 ile S48) arasında aynı boyutta yer alan maddeler arasında beş farklı modifikasyon yapılarak parametre tahminleri tekrar hesaplanmıştır.



Şekil 3.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçme Modeli

χ^2 değerinin serbestlik derecesine oranının 2'den küçük olması mükemmel uyumu göstermektedir. Amaç karşıtı davranışlar ölçme modeli için bu değer $\chi^2/sd=1056,01/568=1,85$ olarak hesaplanmıştır. Diğer uyum iyiliği indeks değerleri ise RMSEA=0,058, GFI=0,81, AGFI=0,78, CFI=0,93, TLI=0,92, NFI=0,87 olarak hesaplanmıştır. Modele ait uyum indeksleri Tablo 3.11'de toplu olarak gösterilmektedir.

Tablo 3.11. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçüm Modeline İlişkin Uyum İndeksleri

Model	χ^2	χ^2/sd	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	TLI	NFI
İlk model	1212,57	2,11	0,064	0,80	0,76	0,92	0,91	0,86
Değiştirilmiş model	1056,01	1,85	0,058	0,81	0,78	0,93	0,92	0,87

Uyum indekslerine ait genel kriterler karşılaştırıldığında bu çalışmaya ait değerlerin kabul edilebilir ölçüler içerisinde olduğu görölmektedir. Her faktör kendisini oluşturan soruları doğru biçimde temsil etmektedir denebilir. Bazı değerlerin kriter değerlerin çok az altında kalması örneklem boyutuyla veya modelin karmaşıklığıyla da ilişkilendirilebilir (Bone ve diğerleri, 1989:107). Ancak bu durum ilişkinin yönü açasından bir problem olarak görünmemektedir. Sonuç olarak amaç karşıtı davranışlar ölçme modeline ilişkin uyum indeksleri ve temel parametre tahminleri modelin verilerle uyum içerisinde olduğunu göstermektedir.

36 maddeye ilişkin ölçeğin fit endeksleri, madde faktör yükleri (λ), t değerleri, hata varyansları ve açıklanan varyans (R^2) ile birlikte Tablo 3.12'te değerlendirilmiştir.

Tablo 3.12. Madde Faktör Yükleri, t Değerleri, Hata Varyansları ve Açıklanan Varyans Değerleri

Madde	λ	t	SE	R ²	Madde	λ	t	SE	R ²
3	0.48	10.56	0.53	0.77	23	0.62	9.66	0.62	0.62
4	0.48	10.57	0.78	0.77	28	0.48	10.49	0.59	0.77
11	0.69	9.15	0.18	0.52	17	0.70	8.61	0.22	0.57
12	0.74	8.33	0.22	0.45	21	0.66	9.14	0.34	0.56
13	0.55	10.14	0.24	0.70	24	0.59	9.80	0.28	0.65
14	0.69	9.08	0.17	0.52	25	0.55	10.08	0.49	0.70
18	0.53	10.74	0.22	0.72	34	0.33	10.92	0.61	0.89
36	0.40	11.02	0.52	0.84	35	0.40	10.49	0.28	0.84
44	0.77	8.99	0.078	0.41	39	0.74	8.72	0.31	0.45
45	0.88	6.35	0.029	0.23	40	0.75	8.48	0.19	0.44
47	0.40	11.01	0.36	0.84	41	0.85	5.75	0.089	0.28
48	0.75	9.19	0.0755	0.44	1	0.58	8.58	1.22	0.66
51	0.62	10.43	0.27	0.62	7	0.55	8.99	1.08	0.70
15	0.44	10.64	0.97	0.81	9	0.44	9.99	0.44	0.81
16	0.59	9.65	0.26	0.65	10	0.42	10.11	0.75	0.82
19	0.43	10.69	0.41	0.82	43	0.75	5.81	0.43	0.44
20	0.54	9.97	0.59	0.71	46	0.51	9.85	0.69	0.74
22	0.65	9.32	0.21	0.58	49	0.47	10.13	0.38	0.78

Tablo 3.12.'deki doğrulayıcı faktör analizine göre, faktör yükleri (λ) 0.33 ile 0.88 arasında değişmektedir. 0.10'dan yüksek değerler mükemmel değerlerdir. Eğer faktör yük değeri

0.10'dan küçükse “küçük etki”, 0.30 civarındaysa “orta etki” ve 0.50'den büyükse “büyük etki” olduğunu göstermektedir (Kline, 2005). Ayrıca tüm maddeler ilişkin t değerleri anlamlıdır. Açıklanan varyans değerleri orta değerlerdedir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi ölçeğin son halini 36 madde ve 7 alt boyut olarak mümkün kılmaktadır. Tüm sonuçlar bütün olarak sağlandığında, modele dahil edilen tüm maddelerin model ile uyumlu olduğu söylenebilir. Bu bulgular ifadelerin faktörler tarafından doğru açıklandığını ve ölçeğin yapı geçerliliğinin bir kanıtı olarak kabul edilebilir.

3.5.2.2. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Yakınsama (Birleşme) Geçerliliği

Yakınsama geçerliliği için Fornell ve Larcker'a (1981) göre madde güvenilirliği, yapı güvenilirliği ve açıklanan ortalama varyans hesaplanmıştır. Ölçme modellerinde yapının birleşik güvenilirliği kullanılan başlıca ölçümlerendir ve genellikle 0.70'den yüksek değerler kabul edilebilirdir (Hair ve diğerleri, 1998; Nunally, 1978). Her bir boyut için hesaplanan birleşik güvenilirlikler Tablo 3.13'de gösterilmektedir. Birleşik güvenilirliği yüksek olan boyutlar “iş arkadaşlarına saldırı, hırsızlık, geri çekilme, üretime karşı sapkınlık ve madde kullanımı” iken düşük olan boyutlar ise “uygunsuz eylemler ve kaynakların kötüye kullanımı”dır.

Tablo 3.13. Yapı Güvenirliliği ve AVE Değerleri

Boyutlar	Yapı Güvenirliği	AOV
İş arkadaşlarına saldırı	0.779	0.377
Hırsızlık	0.822	0.416
Geri çekilme	0.739	0.293
Üretime karşı sapkınlık	0.715	0.307
Madde kullanımı	0.824	0.610
Uygunsuz eylemler	0.569	0.252
Kaynakların kötüye kullanımı	0.604	0.604

Yakınsama geçerliliğinin göstergelerinden biri de ortalama açıklanan varyans (AOV) hesabıdır. Bu değer 0.50'ye eşit veya bu değerden yüksek olması beklenendir (Bagozzi ve diğerleri, 1991; Fornell ve Larcker, 1981:46). Amaç karşıtı davranış boyutları için AOV değeri hesaplanmış ve iki boyut dışında kalan tüm boyutların 0.50'nin altında kaldığı tespit edilmiştir (Tablo 3.13)

Amaç karşıtı davranışlar boyutları arasındaki korelasyon değerleri Tablo 3.14.'te gösterilmektedir ve tüm boyutlar 0.01 düzeyinde anlamlıdır. En büyük korelasyon değeri 0,72'dir. Diğer değerler daha da düşüktür. Hem uyum indeks değerleri hem de korelasyon

değerleri gerekli kriterleri sağladığı için amaç karşıtı davranışlar ölçeğinde *yakınsama geçerliliğinin* varlığından söz edilebilmektedir.

Tablo 3.14. Faktörler Arası Korelasyon Değerleri

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5	Faktör 6	Faktör 7
Faktör 1	1						
Faktör 2	0,62(**)	1					
Faktör 3	0,48(**)	0,50(**)	1				
Faktör 4	0,56(**)	0,57(**)	0,72(**)	1			
Faktör 5	0,31(**)	0,59(**)	0,40(**)	0,35(**)	1		
Faktör 6	0,69(**)	0,26(**)	0,51(**)	0,48(**)	0,30(**)	1	
Faktör 7	0,46(**)	0,60(**)	0,55(**)	0,35(**)	0,60(**)	0,50(**)	1

** 0.01 düzeyinde anlamlı.

3.5.2.3. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğinin Diskriminant (Ayrışma) Geçerliliği

Diskriminant geçerliliği farklı yapılar arasındaki ayrışma derecesini göstermektedir. Ayrışma geçerliliği için Fornell ve Larcker (1981)'in önerdiği metodoloji kullanılmıştır. Buna göre, bir yapıya ait ortalama açıklanan varyansın o yapının diğer yapılarla arasındaki korelasyon katsayısının karesinden büyük olması (Ortalama açıklanan varyans > Kor.²) gerektiğini ortaya koymaktadır (Fornell ve Larcker, 1981: 46). Tablo 3.15.'de görülmekte olan korelasyon ve AOV değerlerine göre tüm faktörler için ayrıştırma geçerliliğinin mevcut olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3.15. Faktörler Arası Korelasyon ve AOV Değerleri

	(Korelasyonlar) ²							
	AOV	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5	Faktör 6	Faktör 7
Faktör 1	0,377							
Faktör 2	0,416	0,38(**)						
Faktör 3	0,293	0,23(**)	0,25(**)					
Faktör 4	0,307	0,31(**)	0,32(**)	0,52(**)				
Faktör 5	0,610	0,10(**)	0,34(**)	0,16(**)	0,12(**)			
Faktör 6	0,252	0,47(**)	0,07(**)	0,26(**)	0,23(**)	0,09(**)		
Faktör 7	0,604	0,21(**)	0,36(**)	0,30(**)	0,12(**)	0,36(**)	0,25(**)	

** 0.01 düzeyinde anlamlı.

3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMU

Araştırma kapsamında anket yöntemi ile elde edilen verilerin çeşitli istatistikî analizlere tabi tutulması sonucu elde edilen bulgular aşağıdaki kısımlarda verilmiştir.

3.6.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Betimsel Analiz Sonuçları

Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, departmanı, departman görevi, işletmedeki hizmet süresi, aylık ortalama geliri, sektördeki hizmet süresine ilişkin demografik bulgular yüzde ve frekans dağılımları olarak Tablo 3.16’da yer almaktadır.

Tablo 3.16. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Oran (%)
Kadın	209	29,1
Erkek	502	69,8
<i>Cevaplamayanlar</i>	8	1,1
Medeni Durum		
Evli	411	57,2
Bekar	304	42,3
<i>Cevaplamayanlar</i>	4	,6
Yaş		
20 ve altı	30	4,2
21-30	354	49,2
31-40	252	35
41-50	50	7,0
<i>Cevaplamayanlar</i>	33	4,6
Eğitim Durumu		
İlkokul	103	14,3
Ortaokul	107	14,9
Lise	345	48,0
Üniversite (2 yıllık)	89	12,4
Üniversite (4 yıllık)	72	10,0
<i>Cevaplamayanlar</i>	3	,4
Departman		
F&B	378	52,6
Önbüro	64	8,9
Kat Hizmetleri	193	26,8
Satış	6	,8
Müşteri İlişkileri	14	1,9
Diğer (Animasyon,teknik,güvenlik,spa,vb)	34	4,7
<i>Cevaplamayanlar</i>	30	4,2
Görev		
Çalışan	505	70,2
Şef	157	21,8
Müdür	31	4,3
<i>Cevaplamayanlar</i>	26	3,6
Ortalama Gelir		
500-1000 tl arası	401	55,8
1001-1500 tl arası	200	27,8
1501-2000 tl arası	59	8,2
2001-2500 tl arası	20	2,8
2501 tl ve üzeri	21	2,9
<i>Cevaplamayanlar</i>	18	2,5

İşletmedeki Hizmet Süresi		
1 yıldan az	192	26,7
1-3 yıl	208	28,9
4-6 yıl	226	31,4
7-9 yıl	63	8,8
10 yıl ve üstü	19	2,6
<i>Cevaplamayanlar</i>	11	1,5
Meslekteki Hizmet Süresi		
1-5 yıl	210	29,2
6-10 yıl	260	36,2
11-15 yıl	148	20,6
16 yıl ve üstü	85	11,8
<i>Cevaplamayanlar</i>	16	2,2
Toplam	719	100

Araştırma kapsamında yer alan işletmelerde çalışan toplam 719 işgörenin % 69,8'i bay ve % 29,1'i bayandır. Katılımcıların %57,2 si evli iken % 42,3'ü bekdir. Katılımcıların % 49,2'si 21-30 yaş ve % 35'inin de 31-40 yaş grupları arasında yer almaktadır. Dolayısıyla araştırmaya katılanların büyük bir çoğunluğunun genç nüfusta yer aldığı söylenebilir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında 345 kişinin lise mezunu olduğu görülmektedir. Fakat iki ve dört yıllık üniversite mezunlarının sayısı (160 kişi) da yadsınamaz. Katılımcıların %52,6'lık gibi bir oranla çoğunluğunun yiyecek-içecek departmanında çalıştığı görülmektedir. Bunu kat hizmetleri ve önbüro departmanları takip etmektedir. Nitekim turizm sektörünün en çok personel istihdam edildiği bölümler bu bölümlerdir. Katılımcıların % 70,2'si çalışan pozisyonundayken % 21,8'i şef pozisyonundadır. Diğer taraftan müdür seviyesindeki katılımcıların sayısı ise 31 ile sınırlı kalmıştır. Bu durum turizm sektörü üst düzey temsilcilerinin bilimsel çalışmalara ne düzeyde gönüllü katılım sergilemeyi arzu ettiklerinin kanıtıdır. Katılımcıların çoğunluğu çalışan seviyesinde olduğu için aylık ortalama gelir göstergeleri de bununla paralellik göstermektedir. Yani %55,8'i asgari ücretin yer aldığı 500-1000 tl aralığında ve % 27,8'i de 1001-1500 tl aralığındadır. Katılımcıların mevcut işletmelerindeki görev sürelerine bakıldığında % 31,4'ü 4-6 yıl aralığında ve % 28,9'u 1-3 yıl aralığında çalıştıkları görülmektedir. Buradan hareketle katılımcıların yarıdan fazlasının (% 60,3) 1-6 yıl arasında çalıştıkları söylenebilir. Son olarak katılımcıların turizm sektöründeki hizmet süreleri dikkate alındığında % 36,2'sinin 6-10 yıl arası ve % 29,2'sinin 1-5 yıl arası tecrübeye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

3.6.2. Kişilik, Amaç Karşıtı Davranışlar ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilere Ait Yapısal Denklem Modeli

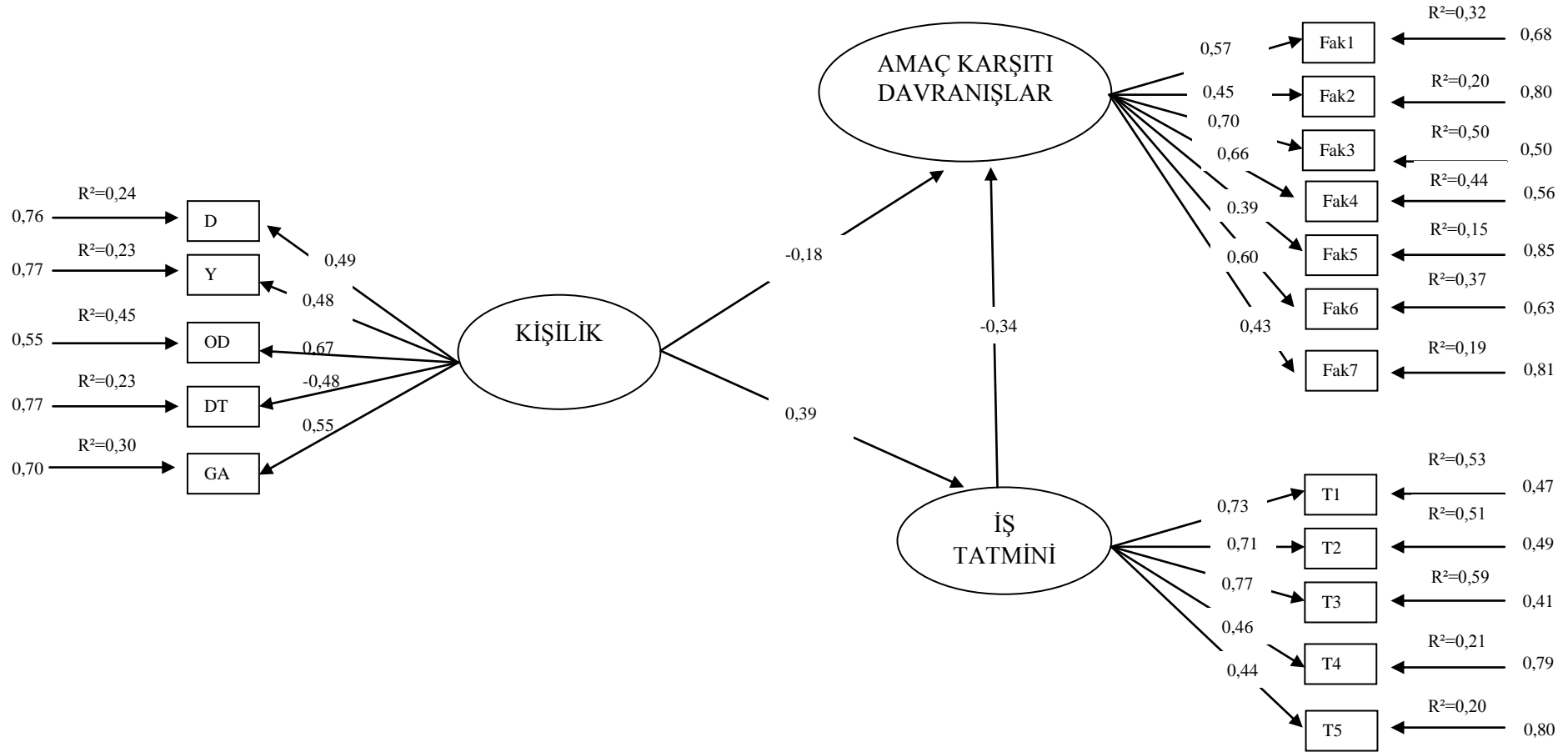
Bu çalışmada çalışanların kişilik özellikleri, iş tatmin düzeyleri ve amaç karşıtı iş davranışı sergilemeleri arasındaki ilişkilere ait Şekil 3.1.'de gösterilen önceki kavramsal ve teorik ilişkilerin test edilmesi ve bir değişkenin diğeri üzerindeki etkisini göstermek amacıyla

yapısal denklem modellemesinden (YEM) yararlanılmıştır. Teorik alt yapı ile oluşturulan bu nedensel ilişkiler, yol diyagramları aracılığıyla yapısal modeli oluşturan bir dizi yapısal denkleme dönüştürülmüştür.

Araştırmada ölçüm modelinin anlamlılığı saptandıktan sonra kurulan hipotezler doğrultusunda oluşturulan model test edilmiştir.

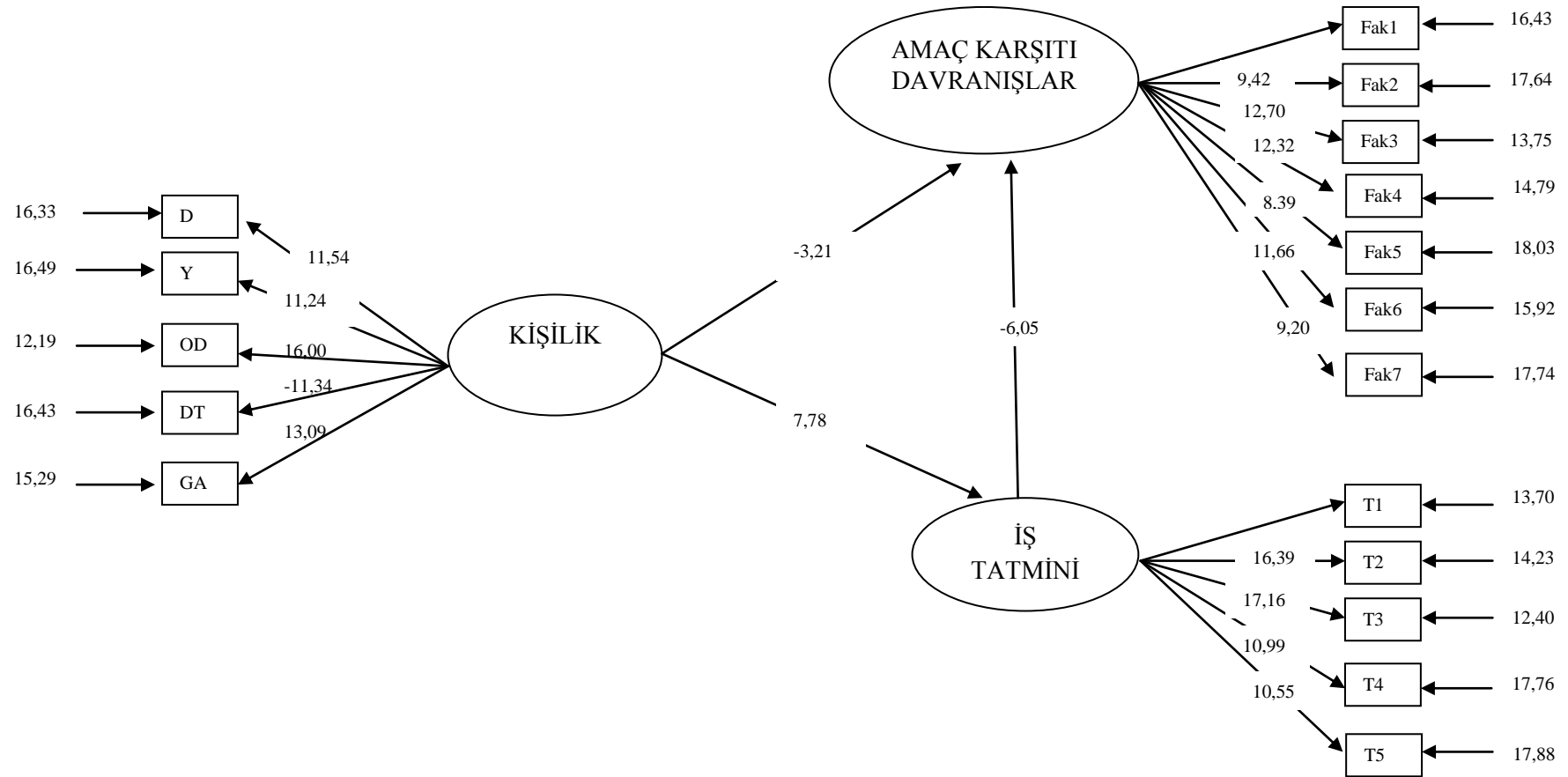
Modellerin yorumlanmasındaki önemli bir ölçüt her bir gözlenen değişken için açıklanan varyansı ifade ederek, gözlenen değişkenin gizil değişkendeki değişimin ne kadarını açıklayabildiğini ortaya koyan R^2 değeridir (Şimşek, 2007: 86). Şekil 3.4.'deki modele ilişkin λ_x , t ve R^2 değerleri incelendiğinde amaç karşıtı davranışların ölçümüne en yüksek katkıyı 3. faktörün en düşük katkıyı 5. faktörün; iş tatmini ölçümüne en yüksek katkıyı 3. maddenin en düşük katkıyı 5. maddenin; kişilik ölçümüne en yüksek katkıyı özdenetim boyutunun en düşük katkıyı ise duygusal tutarsızlık ile yumuşak başlılık boyutlarının sağladığı görülmektedir.

Yapısal eşitlik modelinde gizil değişkenleri gözlenen değişkenlere bağlayan standardize edilmiş değerler λ_x (Lambda-x) olarak adlandırılmakta ve ilgili gözlenen değişkenin gizil değişken açısından önemini ortaya koymaktadırlar (Şimşek, 2007: 85). Bu değerler incelendiğinde tüm gözlenen değişkenlerin gizil değişkenin ölçümüne olumlu yönde katkı sağladığı görülmektedir. Elde edilen t değerleri ise her bir gözlenen değişkenin gizil değişken tarafından ne derece anlamlı yordandığını ortaya koymaktadır. .05 anlamlılık düzeyi için eşik t değeri 1.96, .01 anlamlılık düzeyi için ise 2.576'dır (Şimşek, 2007: 86). Yapısal modeldeki ölçeklerin gözlenen değişkenleri ve birbirleriyle aralarındaki ilişkinin anlamlılığı ise " t " değerleri ile gösterilmiştir. Modele ilişkin t değerleri incelendiğinde tüm gözlenen değişkenlerin gizil değişken tarafından .01'lik anlamlılık düzeyinde yordanabildiği görülmektedir (Şekil 3.5).



Şekil 3.4. Çalışanların kişilik özellikleri, iş tatmin düzeyleri ve amaç karşıtı davranışlar ilişkisi modeline ilişkin standardize edilmiş Beta değerlerin diyagram gösterimi

(D:Dışadönüklük, Y:Yumuşak başlılık, ÖD:Öz-denetim, DT:Duygusal Tutarsızlık, GA:Gelişime açıklık; Fak1:İş arkadaşlarına saldırı, Fak2:Hırsızlık, Fak3:Geri çekilme, Fak4:Üretime karşı sapkınlık, Fak5:Madde kullanımı, Fak6:Uygunsuz eylemler, Fak7:Kaynakların kötüye kullanımı)



Şekil 3.5.Çalışanların kişilik özellikleri, iş tatmin düzeyleri ve amaç karşıtı davranışlar ilişkisi modeline ilişkin t değerlerinin diyagram gösterimi

(D:Dışadönüklük, Y:Yumuşak başlılık, ÖD:Öz-denetim, DT:Duygusal Tutarsızlık, GA:Gelişime açıklık; Fak1:İş arkadaşlarına saldırı, Fak2:Hırsızlık, Fak3:Geri çekilme, Fak4:Üretime karşı sapkınlık, Fak5:Madde kullanımı, Fak6:Uygunsuz eylemler, Fak7:Kaynakların kötüye kullanımı)

Yapısal denklem çalışmalarında modele ilişkin tüm ilişkiler, beklentiler doğrultusunda çıksa bile, modele ilişkin son değerlendirmeyi yapabilmek için uyum iyiliği istatistikleri (Goodness of Fit Indices) olarak adlandırılan bazı bağımsız değerlendirme ölçütlerine bakmak gerekmektedir. Bu değerler, her bir modelin bir bütün olarak data tarafından kabul edilebilir bir düzeyde desteklenip desteklenmediğine ilişkin yargıya ulaşmamıza olanak tanır (Şimşek, 2007:13). Uyum iyiliği istatistikleri, modelin kabul edilip edilemeyeceğine ilişkin bir takım kabul edilebilir sınır değerler kullanılarak yorumlanmaktadır. Yani analizler sonucunda üretilen uyum istatistiklerinin belli değerlerin üzerinde veya altında olması istenir. Bu noktada kişilik özellikleri, iş tatmin düzeyleri ve amaç karşıtı davranışlar ilişkisi modeline ait uyum endeksleri Tablo 3.17.'de gösterilmektedir.

Tablo 3.17. Araştırma Modeli Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	TLI(NNFI)	NFI
Model	456,41	116	3,93	0,064	0,93	0,91	0,93	0,91	0,90

Modelin uyum iyiliği endeksleri incelendiğinde, χ^2/df değerinin 3,93 düzeyinde olduğu görülmektedir. Alan yazında bu değer iki ila beş arasında olduğu modeller kabul edilebilir modeller olarak nitelendirilmektedir (Şimşek, 2007: 14; Sümer, 2000:59-60; Çankaya ve Ekinci, 2010:85). Öte yandan model uyumunun önemli bir göstergesi olan ve kabul edilebilir bir model için .90 seviyesinde değer göstermesi beklenen (Hair ve diğerleri, 1998:657) GFI değeri .93 olarak bulunmuştur. Bulunan GFI değeri, eşik değer üzerinde olması modelin kabulünü önerir ve bu da verinin modele uyumunun genel derecesini gösterir (Kline, 2005:145). Modelin AGFI ve NFI değerleri uygunluk için beklenen düzey olan .90 ve üzeri olma, RMSEA ise .08'in altında olma (Hair ve diğerleri, 1998: 660) koşullarını sağlamaktadır.

Elde edilen bu değerler araştırma hipotezlerinin aşağıdaki şekilde yorumlanmasını sağlamaktadır:

H1: Kişilik ile AKD arasında negatif bir ilişki vardır.

Yol diyagramında elde edilen değer -0.18'dir. **Hipotez 1: KABUL kişilik amaç karşıtı davranışlar üzerinde %18 etkilidir.**

H2: Kişilik ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır.

Yol diyagramında elde edilen değer 0.39'dur. **Hipotez 2: KABUL kişilik iş tatmini üzerinde %39 etkilidir.**

H3: İş tatmini ile AKD arasında negatif bir ilişki vardır.

Yol diyagramında elde edilen değer -0.34'tür. **Hipotez 3: KABUL iş tatmini amaç karşıtı davranışlar üzerinde %34 etkilidir.**

Yapısal eşitlik modeli analizlerinde, model ile veri uygunluğu test edildikten sonra, değişkenler arasındaki ilişkiler incelenir. Bu incelemede bir değişkenin bir başka değişken veya değişkenler üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkileri araştırılır. Değişkenler arasındaki var olan bu ilişkileri ortaya koymak için regresyon analizi kullanılır. Regresyon analizi ile bir veya birden fazla bağımsız değişkenin bağımlı bir değişkeni ne oranda etkilediği incelenir. Analiz ile bağımsız ve bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi gösteren bir denklem elde edilir. Araştırma modeli için LISREL paket programı yardımıyla iki ayrı denklem elde edilmiştir.

$$1.\text{denklem: } akd = -0.34 * i\text{ştat} - 0.18 * ki\text{şilik}, \text{Hata varyansı} = 0.81 \text{ R}^2 = 0.19$$

$$\begin{array}{ccc} (0.056) & (0.055) & (0.11) \\ -6.05 & -3.21 & 7.19 \end{array}$$

$$2. \text{denklem: } i\text{ştat} = 0.39 * ki\text{şilik}, \text{Hata varyansı} = 0.85 \text{ R}^2 = 0.15$$

$$\begin{array}{ccc} (0.051) & (0.087) \\ 7.78 & 9.75 \end{array}$$

Elde edilen ilk denklemde, amaç karşıtı davranışlar (akd) değeri bağımlı değişken olarak ele alınırken, akd değerini etkileyen kişilik ve iş tatmini bağımsız değişkenler olarak ele alınmıştır. Denklem bakıldığında kişiliğin amaç karşıtı davranışlar üzerinde 0.18 oranında iş tatminin ise 0.34 oranında olumsuz etkiye sahip oldukları görülmektedir. Denklemde parantez içindeki değerler tahminin standart hatası, en alt sırada bulunan değerler de t değeridir. t değeri, tahmin değerinin standart hataya bölünmesiyle bulunur. Elde edilen regresyon katsayısının anlamlı bulunabilmesi için t değerinin 1.96'dan büyük olması beklenir (Schumacker ve Lomax, 2004). R² değeri de amaç karşıtı davranışların bu denklem ile %19 oranında açıklandığını gösterir. Kişilikteki ve iş tatminindeki birer birimlik artış amaç karşıtı davranışlarda 0.18'lik azalışa neden olacaktır.

Elde edilen ikinci denklemde de, iştat (iş tatmini) bağımlı değişken olarak ele alınırken, kişilik de bağımsız değişken olarak incelenir. Denklemdeki değerlere bakıldığında kişiliğin, iş tatmini üzerine 0.39 gibi bir değerde etkili olduğu görülmektedir. Yani kişilikteki bir birimlik artış iş tatmininde 0.39'luk artışa neden olacaktır. R² değeri de iş tatmininin bu denklem ile % 15 oranında açıklandığını göstermektedir.

Modelde otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin onların amaç karşıtı iş davranışları sergileme eğilimlerini doğrudan mı yoksa iş tatmini aracılığı ile belirlendiği yani anlamlı düzeyde değişiklik gösterip göstermediği test edilmiştir. Modelde kişilik dışsal değişken, amaç karşıtı davranışlar içsel değişken, iş tatmini ise aracı değişken olarak belirlenmiştir. Bu noktada aracı değişken olarak belirlenen iş tatmini değişkeninin söz konusu modele yapacağı

etkinin tespiti söz konusudur. Bunu görebilmek üzere elde etmiş olduğumuz yol diyagramı üzerinde iş tatmini değişkeninden amaç karşıtı davranışlar değişkenine olan yol kaldırılmıştır. Kaldırılan yol sonrasında elde edilen yeni modele ilişkin standardize edilmiş değerler (Ek1), t değerleri (Ek2) ve uyum iyiliği değerleri (Ek3) verilmiştir. Verilen şekilde görüldüğü üzere kişiliğin amaç karşıtı davranışlar üzerinde (.38) düzeyinde olumsuz ve iş tatmini üzerinde (.44) olumlu bir etkisi olduğu görülmektedir.

Şekil 3.4. ve Ek 1'den görüleceği üzere iş tatmininden amaç karşıtı davranışlara çizilen yolun modele dahil edilmesiyle kişiliğin amaç karşıtı davranışlar üzerindeki etkisi (0.18) düzeyine ve iş tatminine etkisi de (0.39) düzeylerine düşmektedir. Bu noktada iş tatminin yarı aracı değişkenlik rolü üstlendiği söylenebilmektedir.

3.6.3. Alt Boyutlar Arasındaki İlişkiler

Bu tez çalışmasında yer alan kişilik ölçeğine ilişkin beş boyut, amaç karşıtı iş davranışları ölçeğine ilişkin yedi boyut ve iş tatmini ölçeğine ilişkin boyut arasındaki ilişkilerin düzeyini belirleyebilmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucu Tablo 3.18.'de verilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda H4 hipotezi kabul edilmiştir. Yani kişilik ölçeğine ilişkin alt boyutların amaç karşıtı iş davranışları boyutları ile ilişkisi vardır.

Tablodaki tüm bulgular şöyle yorumlanabilir:

1) Dışadönüklük kişilik boyutu madde kullanımı ($r=,139$) ve uygunsuz eylemler ($r=,109$) boyutları ile pozitif yönde ilişkilidir. Judge ve diğerlerinin (1999) çalışmasında dışadönüklük geri çekilme davranışı ile pozitif yönde ilişkili bulunmuştur.

2) Yumuşak başlılık kişilik boyutu geri çekilme ($r=-,209$), üretime karşı sapkınlık ($r=-,166$), madde kullanımı ($r=-,077$), uygunsuz eylemler ($r=-,193$) ve kaynakların kötüye kullanımı ($r=-,106$) boyutları ile negatif yönde ilişkilidir. Bu noktada dik başlı bireylerin yumuşak başlılardan daha fazla amaç karşıtı davranışlar sergileme eğiliminde oldukları söylenebilir.

3) Özdenetim kişilik boyutu iş arkadaşlarına saldırı ($r=-,134$), üretime karşı sapkınlık ($r=-,173$) ve madde kullanımı ($r=-,078$) boyutları ile negatif yönde ilişkilidir. Bu bulgudan hareketle öz-denetimi düşük (esnek, plansız, çabuk karar veren, fevri, kurallara çok bağlı olmayan) otel çalışanlarının öz-denetimi yüksek (düzenli, planlı, amaçlı, kararlı, tedbirli, sorumluluk sahibi) çalışanlardan daha fazla amaç karşıtı davranışlar sergileme eğiliminde oldukları söylenebilir. Schmidt ve diğerlerinin(1997) farklı sektörde yaptıkları çalışmada özdenetim boyutu madde kullanımı ve mülkiyete yönelik sapkınlık ile ilişkili bulunmuştur.

Tablo 3.18. Alt Boyutlar Arasındaki Korelasyonlar

	D	Y	ÖD	DT	GA	FAK1	FAK2	FAK3	FAK4	FAK5	FAK6	FAK7	TAT	AKD
D	1													
Y	,168**	1												
ÖD	,346**	,284**	1											
DT	-,262**	-,259**	-,282**	1										
GA	,338**	,289**	,393**	-,224**	1									
FAK1	,046	-,257	-,134**	,222**	-,023	1								
FAK2	,070	-,064	,056	,116**	-,047	,265**	1							
FAK3	-,004	-,209**	-,197	,228**	-,051	,389**	,312**	1						
FAK4	-,019	-,166**	-,173**	,172**	-,066	,352**	,349**	,484**	1					
FAK5	,139**	-,077*	-,078*	,075*	,074*	,220**	,147**	,309**	,213**	1				
FAK6	,109**	-,193**	-,133	,102**	,012	,398**	,173**	,410**	,383**	,319**	1			
FAK7	-,020	-,106**	-,157	,091*	-,051	,225**	,266**	,292**	,279**	,142**	,282**	1		
TAT	,152**	,232**	,262**	-,256**	,110**	-,180	-,190**	-,235**	-,255**	-,040	-,254**	-,129**	1	
AKD	,041	-,261**	-,215**	,240**	-,039	,684**	,527**	,778**	,682**	,469**	,710**	,508**	-,304**	1

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$ düzeylerinde anlamlı

(D:Dışadönüklük, Y:Yumuşak başlılık, ÖD:Öz-denetim, DT:Duygusal Tutarsızlık, GA:Gelişime açıklık; Fak1:İş arkadaşlarına saldırı, Fak2:Hırsızlık, Fak3:Geri çekilme, Fak4:Üretime karşı sapkınlık, Fak5:Madde kullanımı, Fak6:Uygunsuz eylemler, Fak7:Kaynakların kötüye kullanımı, Tat: İş tatmini, AKD:Ortalama amaç karşıtı davranışlar)

4) Duygusal tutarsızlık kişilik boyutu tüm amaç karşıtı iş davranışları boyutları ile pozitif yönde ilişkilidir. Yani hassas, duygusal, endişeli, gergin, dirençsiz ve fevri kişilik özelliğine sahip bireyler amaç karşıtı davranışlar sergileme eğilimindedirler.

5) Gelişime açıklık kişilik boyutu sadece madde kullanımı boyutu ile pozitif yönde ilişkilidir. Bu doğrultuda analitik düşünen, duyarlı, yeniliğe açık, yaratıcı bireylerin madde kullanımına eğilimli olduğu söylenebilir.

6) Genel amaç karşıtı iş davranışları ile yumuşak başlılık ($r=-,261$) ve öz-denetim ($r=-,215$) kişilik boyutları negatif yönde ilişkili iken, duygusal tutarsızlık ($r=,240$) kişilik boyutu pozitif yönde ilişkilidir. Öneş ve diğerlerinin (2003) çalışması ile Kolz'un (1999) çalışmasında da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Sackett ve Devore'nin (2001) çalışmasında özdenetim amaç karşıtı davranışların en tutarlı tahminleyicisidir. Yine Dalal'ın (2005) çalışmasında özdenetim boyutu ile güçlü korelasyon bulunmuştur.

7) İş tatmini dışadönüklük ($r=,152$), yumuşak başlılık ($r=,232$), öz-denetim ($r=,262$), gelişime açıklık ($r=,110$) boyutları ile pozitif yönde ilişkili iken duygusal tutarsızlık boyutu ($r=-,256$) ile negatif yönde ilişkilidir. Bu bulgular Judge ve diğerleri (2002), Smith ve diğerleri (1983), Tokar ve Subich (1997), Watson ve Clark (1992)'in çalışmaları ile paralellik göstermektedir.

8) İş tatmini hırsızlık ($r=-,190$), geri çekilme ($r=-,235$), üretime karşı sapkınlık ($r=-,255$), uygunsuz eylemler ($r=-,254$) ve kaynakların kötüye kullanımı ($r=-,129$) boyutları ile negatif yönde ilişkilidir. Bu sonuçlar Mount ve diğerlerinin (2006) çalışması ile benzerlik göstermektedir.

9) İş tatmini ile genel amaç karşıtı davranışlar arasında ($r=-,304$) negatif yönde ilişki bulgulanmıştır. Dalal (2005) da çalışmasında bu yönde bir ilişki ($r=-,28$) bulgulanmıştır.

3.6.4. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Araştırmada kullanılan amaç karşıtı iş davranışları ölçeğine ilişkin betimleyici bulgular Tablo 3.19'da verilmiştir. Tablodaki ortalama değerler incelendiğinde otel çalışanlarının en çok geri çekilme, iş arkadaşlarına saldırı ve hırsızlık davranışları sergileme eğiliminde oldukları söylenebilmektedir. Diğer taraftan madde kullanımı ve kaynakların kötüye kullanımı davranışlarına eğilim düşüktür.

Tablo 3.19. Amaç Karşıtı Davranışlar Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Faktör Adı	n	En Düşük	En Yüksek	Standart Sapma	Ortalama	Varyans
İş Arkadaşlarına Saldırı	719	6	19	2,806	8,23	7,876
Hırsızlık	719	7	17	1,827	8,11	3,507
Geri Çekilme	719	7	24	3,413	9,93	11,649
Üretime Karşı Sapkınlık	719	6	17	1,985	7,21	3,941
Madde Kullanımı	719	3	10	1,379	3,60	1,903
Uygunsuz Eylemler	719	4	17	2,939	6,53	8,643
Kaynakların Kötüye Kullanımı	719	3	11	1,616	3,77	2,612
Toplam AKD	719	36	90	10,473	47,40	109,686

3.6.5. Amaç Karşıtı Davranışların Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya katılan otel çalışanlarının amaç karşıtı iş davranışları sergileme eğilimlerinde onların demografik özellikleri açısından anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını tespit etmek üzere yapılan t testi ve tek yönlü varyans analizi sonuçları ve bu doğrultuda oluşturulan hipotezlerin sonuçları yer almaktadır.

3.6.5.1. Amaç Karşıtı Davranışların Cinsiyete ve Medeni Duruma Göre İncelenmesi

Araştırmaya katılanların cinsiyetlerinin ve medeni durumlarının amaç karşıtı davranışlar üzerinde anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını bulgulamak amacıyla yapılan t testi sonucu Tablo 3.20’de verilmiştir. Tabloya göre cinsiyetin amaç karşıtı davranışlar açısından anlamlı farklılık yarattığı, medeni durumun ise anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde erkek çalışanların bayan çalışanlara nazaran amaç karşıtı davranış sergileme eğiliminde olduklarını söylenebiler.

Tablo 3.20. Amaç Karşıtı İş Davranışının Cinsiyete ve Medeni Duruma Göre t-testi Sonuçları

Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	t	p*
Kadın	209	45,85	9,21	2,73	,003
Erkek	501	48,20	10,90		
Medeni Durum					
Evli	411	46,21	10,055	3,66	,119
Bekar	304	49,10	10,844		

*p<0.05

3.6.5.2. Amaç Karşıtı Davranışların Yaşa Göre İncelenmesi

Araştırma grubunda yer alan otel çalışanlarının amaç karşıtı iş davranışından aldıkları puanların yaşlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir. Sonuçlar, otel çalışanlarının amaç karşıtı davranışları sergileme eğilimlerinin yaşa göre anlamlı şekilde farklılaştığını göstermiştir. Farkın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Fisher LSD testinin sonuçlarına göre, küçük yaş grubunda yer alanların (A ve B) puan ortalamaları diğer yaş gruplarında (C ve D) olanlarınkinden anlamlı şekilde yüksek olduğu bulunmuştur. Etki büyüklüğüne, eta kare değerinin hesaplanması yoluyla bakılmış ve ($\eta^2=0.03$) ortaya yakın etki büyüklüğü olduğu görülmüştür.

Tablo 3.21. Amaç Karşıtı İş Davranışının Yaşa Göre Anova Sonuçları

Yaş	N	\bar{X}	Ss		Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p*	Anlamlı fark
A	30	50,19	10,491	Gruplar arası	2980,908	3	993,63	9,293	,000	A-C A-D B-C B-D
B	354	49,09	11,416	Gruplar içi	72922,184	682	106,92			
C	252	45,96	9,255	Toplam	75903,093	685				
D	50	42,67	6,731							

*p<0.05 A: 20 ve altı, B: 21-30, C: 31-40, D: 41-50

3.6.5.3. Amaç Karşıtı Davranışların Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi

Tablo 3.22’de otel çalışanlarının eğitim düzeylerinin amaç karşıtı davranışlar açısından farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemeye yönelik yapılan anova analizi sonuçları yer almaktadır. Tabloda göre eğitim durumunun akd üzerinde istatistiki açıdan anlamlı farklılık yarattığı görülmektedir. Anlamlılığın hangi gruptan kaynaklandığına baktığımızda ise eğitim seviyesi arttıkça amaç karşıtı davranışlar sergileme düzeyinin arttığının bulgulanması ilginç bir sonuçtur. Eğitim durumu bağımsız değişkeni açısından elde edilen eta kare değeri ($\eta^2=0.05$) göz önünde bulundurulduğunda, eğitim durumu değişkeninin otel çalışanlarının amaç karşıtı iş davranışları sergilemeleri üzerinde orta büyüklükte etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3.22. Amaç Karşıtı İş Davranışının Eğitim Durumuna Göre Anova Sonuçları

Eğitim durumu	N	\bar{X}	Ss		Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p*	Anlamlı fark
A	103	42,42	7,369	Gruplar arası	4456,796	4	1114,199	10,681	,000	A-/C/D/E B-D/E C-E
B	107	45,82	10,034	Gruplar içi	74167,129	711	104,314			
C	345	48,01	10,836	Toplam	78623,925	715				
D	89	50,09	9,938							
E	72	50,85	11,177							

*p<0.05 A: İlkokul, B:Ortaokul, C:Lise, D:Üniversite(2yıllık), E: Üniversite(4yıllık),

3.6.5.4. Amaç Karşıtı Davranışların Göreve Göre İncelenmesi

Otel çalışanlarının amaç karşıtı davranışlar sergileme eğilimlerinin buldukları işletmedeki görevleri açısından farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için verilere tek yönlü Anova uygulanmış ve bulgular Tablo 3.23'te verilmiştir.

Tablo 3.23. Amaç Karşıtı İş Davranışının Göreve Göre Anova Sonuçları

Görev	n	\bar{X}	Ss		Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p*
Çalışan	505	47,11	10,545	Gruplar arası	283,838	2	141,919	,785	,503
Şef	157	48,42	10,615	Gruplar içi	75821,660	690	109,886		
Müdür	31	49,05	8,560	Toplam	76105,498	692			

*p<0.05

Tablo 3.23. incelendiğinde, otel çalışanlarının amaç karşıtı iş davranışlarına ilişkin puan ortalamaları (F= 0,785; p>.05; $\eta^2=.003$) arasında göreve göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı gözlenmektedir. Ayrıca, görev değişkeni açısından elde edilen eta kare değeri ($\eta^2= .003$) göz önünde bulundurulduğunda, görev değişkeninin otel çalışanlarının amaç karşıtı davranışlar sergilemeleri üzerinde çok küçük büyüklükte etkiye sahip olduğu görülmektedir.

3.6.5.5. Amaç Karşıtı Davranışların Gelire Göre İncelenmesi

Tablo 3.24'te görüldüğü üzere gelir düzeyleri arasında amaç karşıtı davranışlar açısından anlamlı farklılıklar (F= 1,363; p>.05; $\eta^2=.001$) bulunamamıştır. Ortalamalar incelendiğinde,

en yüksek ortalamaya 1001-1500 tl arasında geliri olanlar ve en düşük ortalamaya 2001-2500 tl arasında geliri olanlar sahiptir.

Tablo 3.24. Amaç Karşıtı İş Davranışının Gelire Göre Anova Sonuçları

Gelir	n	\bar{X}	Ss		Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p*
500-1000tl	401	46,73	10,683	Gruplar arası	860,148	4	215,037	1,363	,245
1001-1500tl	200	48,87	9,831	Gruplar içi	75477,102	696	108,444		
1501-2000tl	59	47,67	11,734	Toplam	76337,250	700			
2001-2500tl	20	44,22	6,093						
2501 ve üstü	21	48,79	9,736						

*p<0.05

3.6.5.6. Amaç Karşıtı Davranışların Mevcut İşletmedeki Hizmet Süresine Göre İncelenmesi

Tablo 3.25’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan bireylerin mevcut işletmelerindeki hizmet süresi ile amaç karşıtı davranışlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar (F= 1,983; p>.05; $\eta^2=.000$) bulunmamıştır. Ortalamalar incelendiğinde, en yüksek ortalamalara 10 yıldan fazla ve 4-6 yıl arasında hizmet veren çalışanlar sahiptir. En düşük ortalamaya ise 7-9 yıldır aynı işletmede çalışanların sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3.25. Amaç Karşıtı İş Davranışının Çalışma Süresine Göre Anova Sonuçları

Çalışma süresi	n	\bar{X}	Ss		Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p*
1 yıldan az	192	47,45	10,601	Gruplar arası	591,199	4	147,800	1,983	,095
1-3 yıl arası	208	47,18	10,543	Gruplar içi	76238,056	703	108,447		
4-6 yıl arası	226	48,21	10,360	Toplam	76829,255	707			
7-9 yıl arası	63	44,83	8,470						
10 yıl ve üstü	19	48,26	13,254						

3.6.5.7. Amaç Karşıtı Davranışların Sektördeki Hizmet Süresine Göre İncelenmesi

Tablo 3.26’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan bireylerin turizm sektöründeki hizmet süreleri arasında amaç karşıtı davranışlar açısından anlamlı farklılıklar (F= 1,292; p>.05;

$\eta^2=.000$) bulunmamıştır. Bireylerin verdikleri cevap ortalamaları hizmet süreleri açısından incelendiğinde, en yüksek ortalamaya 6-10 arasında sektör tecrübesi olanların sahip olduğu görülmektedir. En düşük ortalama değere ise 16 yıl ve üzeri deneyimi olanlar sahiptir.

Tablo 3.26. Amaç Karşıtı İş Davranışının Sektördeki Hizmet Süresine Göre Anova Sonuçları

Hizmet süresi	n	\bar{X}	Ss		Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p*
1-5 yıl	210	47,054	10,457	Gruplar arası	260,575	3	86,858	1,292	,276
6-10 yıl	260	48,110	10,902	Gruplar içi	77351,260	699	110,660		
11-15 yıl	148	47,542	10,428	Toplam	77611,834	702			
16 yıl ve üstü	85	46,296	9,587						

*p<0.05

Katılımcıların demografik özellikleri ile amaç karşıtı iş davranışları sergilemeleri arasındaki farklılıkların tespiti noktasında kurulan hipotezlere ilişkin sonuçlar yukarıda verilen analiz sonuçlarına göre şöyle yorumlanmaktadır;

H5.1: Cinsiyet ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.1 KABUL

H5.2: Medeni durum ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.2:RED Medeni durum ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık yoktur.

H5.3: Yaş ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.3 KABUL

H5.4: Eğitim durumu ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.4 KABUL

H5.5: Görev ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.5 RED Görev ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık yoktur

H5.6: Gelir ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.6. RED Gelir ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık yoktur.

H5.7: Mevcut işletmedeki hizmet süresi ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık vardır.

H5.7 RED Mevcut işletmedeki hizmet süresi ile amaç karşıtı davranışlar ilişkisinde anlamlı farklılık yoktur.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu tez çalışmasında konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin ve iş tatmin düzeylerinin, ulusal alan yazınında yeni bir konu olan amaç karşıtı iş davranışları ile ilişkisi incelenmiştir. Uluslararası yazında da hem bireysel farklılıklar hem de örgütsel nedenler açısından sıklıkla incelenen amaç karşıtı iş davranışları konusuna bireysel ve durumsal nedenler açısından bakılmaya çalışılmış, negatif iş davranışlarının tam olarak anlaşılması amacıyla mercek, örgütlerin kendilerinden ziyade çalışanların kendilerine çevrilmiştir.

Amaç karşıtı iş davranışları ile ilişkili bireysel ve durumsal faktörlerin açıklık kazanması, örgüte zarar verme potansiyeli taşıyan davranışları kontrol etme çabasında yöneticilere, çalışanlara ve örgütlere kolaylık sağlayacaktır. Çalışmanın kısıtları nedeniyle, bireysel ve durumsal faktörler ancak birer yönüyle ele alınabilmiş, çalışanların tutum ve davranışları üzerinde önemli etkileri bulunduğu çok sayıda araştırma ile desteklenmiş bulunan kişilik ve iş tatmini kavramlarının amaç karşıtı iş davranışları ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırma konusunun belirlenmesinde, örgüt çıkarlarına ters düşüyor olmalarından ötürü çalışma ortamında tercih edilmeyen davranışların, örgüt ve çalışanları açısından önemli bir tehdit unsuru oluşturduğunun, kişilik özelliklerinin ve iş tatmin düzeylerinin çalışan tutum ve davranışları üzerinde belirleyici olduğunun ve her iki yapının da örgütsel davranış literatüründe sıklıkla ele alınmaya başlandığının tespiti etkili olmuştur. Çalışmada, örgüt çalışanlarının kişilik özelliklerinin tespiti ile doğru departmanlara yerleştirilmesi, çalışanların örgüt içi tatmin düzeylerinin tespiti ile elde edilen sonuçlar doğrultusunda fazladan bir maliyete katlanmayarak, örgüt içerisindeki prosedür, düzenleme ve uygulamaların yeniden ele alınması ile örgüt çıkarlarına aykırı düşen davranışların azaltılmasının mümkün olup olmadığı sorusuna cevap aranmıştır.

Kişiliğin ve iş tatmininin amaç karşıtı iş davranışları ile ilişkisinin açığa çıkarılmasından önce amaç karşıtı iş davranışları kavramının ölçümü üzerinde durulmuştur. Bu doğrultuda farklı kültürlerde farklı araştırmacılar tarafından geliştirilmiş olan ölçeklerden herhangi birini seçip uyarlama çalışması yapılmasından ziyade Türk kültürüne hatta turizm sektörünün yapısına özgü bir ölçek geliştirilmesinin daha uygun olacağı kanısından hareketle ölçek geliştirme çalışması yapılmıştır. Gerçekleştirilen analizler ile geliştirilen ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlikleri test edilmiş, elde edilen bulgular ölçeğin ilgili olduğu kavramsal yapıyı ölçmek için elverişli olduğuna işaret etmiştir. Kişiliğin ölçümü için Tatar (2005) tarafından birçok örnekleme geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış olan Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin kısa

formu kullanılmıştır. İş tatminini ölçmek için ise Bilgin (1995) tarafından Türkçe uyarlama çalışmaları yapılmış olan iş tatmin ölçeği kullanılmıştır. Her iki ölçek için de hesaplanan iç tutarlılık katsayısı ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Amaç karşıtı iş davranışlarının boyutları da ölçümü de problemli ve tartışılabilir. Bu çalışmada amaç karşıtı davranışlar ölçme modeli geliştirme sürecinde geri çekilme, hırsızlık, sapkınlık, madde kullanımı, saldırı ve uygunsuz eylemler ayrımı temel alınmıştır. Ancak turizm sektörüne yönelik bazı spesifik davranışların, kendilerine has sebep ve sonuçlarının bulunabileceği de göz ardı edilmemiştir. Bu noktada sektörde çalışan insan kaynakları müdürleri ile yapılan mülakatlardan elde edilen bilgiler doğrultusunda belirgin davranış öbeklerine ölçekte yer verilmiştir. Bu şekilde, amaç karşıtı iş davranışlarına bütüncül bir bakışla yaklaşmanın faydalarından vazgeçilmemiş, aynı zamanda spesifik davranışların farklılık arz edebilecek ilişkileri de gözden kaçırılmamıştır.

Çalışmada, ölçek geliştirmeye yönelik olarak yürütülen pilot uygulama ile tanımlayıcı ve sonuç çıkarıcı istatistik analizleri gerçekleştirmek üzere yapılan nihai uygulamadan elde edilen veriler kullanılmıştır. Her iki çalışma da, birbirine benzer yapılara sahip otel işletmelerinin önbüro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek, animasyon, müşteri ilişkileri gibi yüz yüze ilişkilerin gerçekleştirildiği departmanlarında çalışan personel üzerinde yürütülmüştür. Ölçek geliştirmede 255 ve nihai uygulamada 719 veri seti kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Analizler sonucunda elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenmektedir:

1) Amaç karşıtı iş davranışlar ölçeğinin faktör yapısını belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Analiz sonucunda amaç karşıtı davranışlar ölçeği yedi boyutta toplanmıştır. Bunlar iş arkadaşlarına saldırı, hırsızlık, geri çekilme, üretime karşı sapkınlık, madde kullanımı, uygunsuz eylemler ve kaynakların kötüye kullanımı şeklinde isimlendirilmiştir. Daha sonra açıklayıcı faktör analizi ile elde edilen faktör yapılarının geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile sınanmıştır. Analiz sonucu elde edilen uyum indekslerine ait genel kriterler karşılaştırıldığında bu çalışmaya ait değerlerin kabul edilebilir ölçüler içerisinde olduğu görülmüştür. Yani her faktörün kendisini oluşturan soruları doğru biçimde temsil ettiği doğrulanmıştır.

2) Tez çalışması kapsamında yürütülen araştırmada yapılan ölçek geliştirme çalışması ile elde edilen amaç karşıtı iş davranışları ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçlarının oldukça psikometrik özellikler göstermesi ve ölçekteki tüm boyutların desteklenmesi bu ölçeğin ileriki araştırmalar için geçerli ve güvenilir bir ölçek olarak kullanılması için önerilebilir. Psikoloji ve davranış bilimleri disiplinine yönelik olarak gerçekleştirilen bu tez çalışmasında ortaya konulan amaç karşıtı davranışlar ölçeği iki açıdan önem taşımaktadır. Birincisi elde edilen güvenilirlik ve geçerlilik analizi sonuçlarına göre ölçeğin farklı

disiplinlerde de kullanılabileceğidir. İkinci ve spesifik olarak turizm sektörünün ana sorunlarından biri olarak kabul edilen amaç karşıtı iş davranışlarının tespitinde kullanılabilecek bir ölçek olarak da değerlendirilebilir.

3) Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda gerçekleştirilen yapısal eşitlik modellemesi sonucunda tüm hipotezler kabul edilmiştir. Kişilik amaç karşıtı davranışlar üzerinde %18 negatif etki yaparken iş tatmini amaç karşıtı davranışlar üzerinde %34 negatif etki yapmaktadır. Kişilik de iş tatmini üzerinde %39 olumlu etki yapmaktadır. Araştırma sonuçlarında kişiliğin AKD'de %18 lik bir pay alması dikkati ortam koşullarına bir anlamda örgüt kültürü olgusuna çekmektedir. Bir işletmede beklenen güçlü bir örgüt kültürünün oluşturulabilmesi için ortam koşullarının uygun olması gerekmektedir. Yönetimin sadece işletmenin rasyonel ve somut yönlerini belirlemekle kalmayıp kültürel inanç, değer ve normları da belirlemesi gerekir. Örgüt üyeleri bir takım inanç ve değerler üzerinde bir uzlaşma sağlayamazsa bu grupta güçlü bir kültürün varlığından söz etmek mümkün değildir. Güçlü kültürler çalışanlar arasında dostluk, saygı, samimiyet, güven gibi insani duygu ve değerler geliştirerek birimiz hepimiz, hepimiz birimiz anlayışını geliştirir. Bu bağlamda bu stile uygun yönetilen ve güçlü kültüre sahip örgütlerde çalışanların örgüte bağlılık ve örgüt kimliğini benimseme düzeyleri yüksek olacaktır. Bu açıdan yaklaşıldığında kültürün iyi yönetilmesi halinde örgütsel verimlilik ve performansa ilişkin olumlu sonuçların söz konusu olabileceği kabul edilmekte, iyi yönetilmediğinde olumsuz sonuçların olması beklenmektedir. Bu çalışmanın da ortaya koyduğu gibi iş tatmininin amaç karşıtı davranışlara etkisinin kişiliğin etkisinden daha yüksek olduğu gerçeğiyle yukarıda belirtilen konuya büyük önem verilmesi gerekmektedir. Burada sektör açısından değerlendirilmesi gereken bir diğer önemli konu da örgütsel sosyalleşmedir. Örgütsel sosyalleşme örgütün temel değerlerini, normlarını kısaca ortak kültürüne uyum sağlama süreci olarak değerlendirilir. Bu süreçte birey örgüt için neyi, nasıl yapacağını, nerede nasıl davranacağını kısaca oyunun kurallarını öğrenir. Örgütsel sosyalleşme sürecinde örgüt bireyi etkilemeye çalışırken birey de örgütü ve işini kendine göre biçimlendirmeye çalışır. Örgüte belirli bir kişilik yapısıyla giren çalışanlar örgüt kültürü aracılığıyla yeniden sosyalleştirilmektedir. Örgütsel sosyalleşmenin başarılı olarak nitelendirilmesi için çalışanların örgüt kültürünü içselleştirmesi ve örgüt-birey uyumunu sağlaması gerekir. Sektörün bu dinamiklere önem vermesi gerekmektedir. Bu noktada iş tatmininin amaç karşıtı davranışlar üzerinde kişilikten daha fazla etki yaptığını söylenebilir. Dolayısıyla bu değerlendirmeler ışığında, kişilik ve iş tatmini ile amaç karşıtı davranışların ilişkisinde başka bazı değişkenlerin belirleyici olabileceği düşünülmektedir. Örgütsel değişkenler ve diğer bireysel faktörler söz konusu ilişkiyi etki altında tutabilir. Konunun,

etkili olabilecek diğer değişkenlerin de ölçüldüğü ve analize dahil edildiği, daha geniş kapsamlı bir çalışma ile yeniden ele alınması faydalı gözükmektedir.

4) Araştırmada yer alan ölçeklere ait boyutlar arası ilişkilerin tespitinde korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Analizler sonucu elde edilen bulgular doğrultusunda amaç karşıtı davranışları yorumlamada en önemli tahminleyicilerin yumuşak başlılık, öz-denetim ve duygusal tutarsızlık kişilik boyutları olduğu söylenebilir. Elde edilen bu sonuç Öneş ve diğerlerinin (2003) çalışması ve Kolz'un (1999) çalışması ile benzerdir. Sackett ve De Vore'nin (2001) çalışmasında ise en önemli tahminleyici özdenetim boyutu olarak belirlenmiştir. Ayrıca Dalal'ın (2005) çalışmasında özdenetim boyutu ile amaç karşıtı iş davranışları arasında yüksek korelasyon bulgulanmıştır. Yumuşak başlılık kişilik boyutu geri çekilme, üretime karşı sapkınlık, madde kullanımı, uygunsuz eylemler ve kaynakların kötüye kullanımı boyutları ile, özdenetim kişilik boyutu ise iş arkadaşlarına saldırı, üretime karşı sapkınlık ve madde kullanımı boyutları ile ters yönde ilişkilidir. Bu noktada dış başlı bireylerin yumuşak başlılardan, öz denetimi düşük bireylerin ise öz denetimi yüksek bireylerden daha fazla amaç karşıtı davranışlar sergileme eğiliminde olduğunu söyleyebiliriz. Duygusal tutarsızlık boyutunun ise tüm amaç karşıtı davranış boyutları ile pozitif yönde ilişkili bulunması hassas, duygusal, endişeli, gergin, dirençsiz ve fevri kişilik özelliğine sahip bireylerin amaç karşıtı davranışlar sergileme eğiliminde olduğunu göstermektedir.

Ayrıca kişilik boyutlarının tümü iş tatmini üzerinde etkili bulunmuştur. Bu boyutlardan özdenetim boyutu iş tatmini üzerinde olumlu yönde en büyük etkiyi yaparken, duygusal tutarsızlık boyutu olumsuz yönde etki yapmaktadır. Bu sonuçlar Judge ve diğerleri (2002), Smith ve diğerleri (1983), Tokar ve Subich (1997), Watson ve Clark'ın (1992) çalışmaları ile benzerlik göstermektedir

5) Araştırma kapsamında gerçekleştirilen tanımlayıcı istatistiklerde, otel çalışanlarının amaç karşıtı davranışlar arasında en sık gerçekleştirdikleri davranışların sırasıyla geri çekilme, iş arkadaşlarına saldırı ve hırsızlık; ortalama olarak en az sergilenen davranışların ise, madde kullanımı ve kaynakların kötüye kullanımı kapsamında ele alınan davranışlar olduğu belirlenmiştir. Ülkemizde madde kullanımı veya bulundurmanın yasal olmamasının yanı sıra kültürel ve toplumsal değerlerimizin baskınlığı madde kullanımı davranışının düşük seviyelerde çıkmasının önemli nedenlerindedir. Geri çekilme davranışlarının en fazla sergilenen amaç karşıtı davranışlar olmasının en önemli sebepleri arasında sektörün çalışma saatlerinin uygunsuzluğu, örgütlerde uygulanan maddi ve manevi adaletsizlikler ve bunları takiben bireyler üzerindeki olumsuz duygulanım, algılar ve tatminsizlik gelmektedir. Doğal olarak yoğun iş temposu karşılığında beklentisini maddi ve manevi açıdan karşılayamayan birey geri çekilme davranışı sergilemeye eğilimlidir.

Ayrıca bu sonuçları salt ortalama ve standart sapma değerleri ile değerlendirmek güçtür. Çünkü amaç karşıtı davranışların örgüt içerisinde özellikle de her şey dahil sistemi ile çalışan otel işletmelerinde belli bir ölçüde sergilenmesi normal karşılanmaktadır. Hangi noktadan sonra, bu davranışlar amaç karşıtı olarak nitelendirilebilir sorusunun her örgüt ortamı için farklı bir yanıtı mevcuttur. Bu nedenle, örgüt içerisinde normal karşılanan düzeyin belirlenmesi ve amaç karşıtı davranışların tanımlayıcı istatistik analiz sonuçlarının bu norm değerler üzerinden yorumlanması, bir öneri olarak sunulabilir.

6) Tanımlayıcı istatistikler kapsamında otel çalışanlarının kişilik özelliklerine ilişkin ortalama değerler dikkate alındığında en yüksek ortalamalar sırasıyla özenetim, gelişime açıklık ve yumuşak başlılık boyutlarında görülmektedir. En düşük ortalama değere ise duygusal tutarsızlık boyutu sahiptir. Bu sonuçlar doğrultusunda otel çalışanlarının düzenli, planlı, kararlı, tedbirli, sorumluluk sahibi, analitik düşünebilen, duyarlı, yeniliğe açık, yaratıcı, merhametli, sakin, işbirliğine yatkın, kendine güvenli, uyumlu, engellerle başa çıkmada etkili kişilik özellikleri taşıdıkları söylenebilir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında konaklama sektörünün yapısının arzu ettiği olumlu kişilik özelliklerinin çalışanlarda olduğu net bir şekilde görülmektedir. Bu da çalışanların sektörün yapısına uygun kişilik özellikleriyle işletmelere geldiğini ortaya koymaktadır. Bu sonuç sektör adına olumludur. Her ne kadar olumlu kişilik özelliklerine sahip bireylerin sektörde çalıştığı bulgulandıysa da işletmeler çalışanların nasıl yönetilip nasıl motive edilebileceği, hangi kişilik özelliklerinin ileride hangi pozisyonlar için daha faydalı olacağı konularında daha detaylı bilgiye sahip olmalıdırlar. Bu bilgiyi sağlama noktasında kişilik testlerinden faydalanıp, testlerden elde edilen bilgiler etkin kullanırlarsa da işletmelerin hizmet kalitesinde belirgin bir artış sağlayacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda kullanılan testler personel seçimi, iş değişimi ve kariyer planlaması konularında işletmelere karar vermelerine yardımcı olacak bir araç vazifesini görecektir.

Ayrıca sevmediği, benimsemediği bir meslekte haliyle verimli olamayan dolayısıyla insanı insan yapan yaratma güdüsünü tatmin edemeyen bunun doğal sonucu olarak farklı olma ihtiyacını beslemeyen, üstelik istemediği bir karakter kaybına bürünmüş bir insanın hayat boyu mutsuz olma ihtimali yüksektir. Çalışma yaşamında başarının ve mutluluğun en etkili önlemlerinden biri insanın kişilik yapısı, yetenek ve becerilerin yaptığı işle uyumlu olmasıdır.

7) Araştırmaya katılan otel çalışanlarının tanımlayıcı istatistikleri ile amaç karşıtı davranışlar açısından farklılıkların tespit edilmesi amacıyla yapılan t testi ve Anova analizleri sonucunda cinsiyet, yaş ve eğitim durumu değişkenlerinin amaç karşıtı davranışlar üzerinde istatistiki açıdan anlamlı farklılıklar yarattığı tespit edilmiştir. Bu noktada erkekler kadınlardan daha fazla amaç karşıtı davranış sergileme eğilimindedirler. Bu bulgu Martinko ve diğerlerinin (2002) çalışması ile paralellik göstermektedir. Katılımcıların yaş grupları

açısından amaç karşıtı davranış sergileme eğilimlerine bakıldığında 20 ve altı yaş grubunda bu tür davranışların daha çok yapıldığı dikkati çekmektedir. Bu sonuçlar literatürle (Evans, 2005; Lau ve diğerleri, 2003) paralellik göstermektedir. Yani genç olanların bu tür davranışlara girişmeye daha yatkın oldukları düşüncesi ağırlık kazanmaktadır. Bunun ardında yatan neden ise, bağlılığın düşük olması ve işe yeni başlayanların yaşadığı yalnızlık olarak açıklanmaktadır. Eğitim düzeyleri açısından beklenmedik bir bulgu ile karşılaşmıştır. Eğitim düzeyi arttıkça bu tür davranışların daha az yapılacağı beklenirken tersi bir sonuçla karşılaşmıştır. Bu sonuç otel işletmelerindeki örgütsel koşulların sorgulanması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Konaklama sektörüne yönelik olarak gerçekleştirilen bu tez çalışmasındaki kişilik, iş tatmini ve amaç karşıtı davranışlar arasındaki ilişkilerin seyahat sektöründe de incelenmesinin sektörler arasında karşılaştırma fırsatı yapma olanağı sağlamasının yanında turizm sektörünün bu anlamdaki yapısını ortaya çıkacağı için işletmeciler açısından yararlı sonuçlar doğuracaktır.

KAYNAKÇA

Akar, C. ve Yıldırım, Y.T. (2008). “Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Rol Stres Kaynakları Arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulaması”. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2):97-113.

Akıncı, S. (2006). “Elektronik Hizmet Kalitesi ve Hizmet Telafi Kalitesinin İnternet Bankacılık Hizmetlerine Uyarlanması”, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Antalya.

Aksoy, L. ve Özsoyer, A. (2007). “Türkiye’de Marka Kişiliği Oluşturan Boyutlar”, 12. Ulusal Pazarlama Kongresi, Sakarya Üniversitesi, 18-20 Ekim, Sakarya.

Aktaş, A. (2006). “Farklı Kültürlerdeki Yöneticilerin Kişilik Özelliklerine Dayanarak Liderlik Anlayışlarının Belirlenmesi: Türk ve Amerikan Otel Yöneticilerinin Karşılaştırmalı Analizi”, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Akyıldız, H. (2006). “Freud’cu, Liberal ve Marksist Kişilik Kuramlarının Türevi Olarak Toplum, İktisat ve Siyaset Teorileri”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11:1-23.

Altınköprü, T. (2003). Şahsiyet Analizi, Hayat Yayıncılık, İletişim Hizmetleri ve Tic. Ltd. Şti., İstanbul.

Ambrose, M.L., Seabright, M.A. ve Schminke, M. (2002). “Sabotage in the Workplace: The Role of Organizational Injustice”, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 89:947–965.

Anadol, G.Y. (2007). Endüstriyel Müşterilerin Satış Sonrası Hizmet Beklenti Boyutlarının Belirlenmesi: Ticari Araçlar Üzerine Bir Ölçek Geliştirme Uygulaması, Hacettepe Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Ashton, M. ve Lee, K. (2005). Honesty-Humility, the Big Five, and the Five-Factor Model, Journal of Personality, 73(5), 1321-1354.

Ashton, M.C. (1998). “Personality and Job Performance: The Importance of Narrow Traits”, Journal of Organizational Behavior, 19:289-303.

Ataman, A. (2004). Gelişim ve Öğrenme, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara.

Atılgan, H., Kan, A. ve Doğan, N. (2006). Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme, Anı Yayıncılık, Ankara.

Atkinson, R. L., Atkinson R. C., Smith, E., Bem, D.J., Hoeksema, S.N., (2010). Psikolojiye Giriş, 5. Baskı, Çev: Yavuz Alogan, Arkadaş Yayınevi, Ankara.

Avşar, F. (2007). “Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Beck Depresyon Envanteri Üzerine Bir Uygulama”, Yıldız Teknik Üniversitesi, FBE İstatistik Anabilim Dalı İstatistik Programı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Aydın, A. (2000). Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi, Alfa Yayınları, İstanbul.

Aytaç, S. (2001). “Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi”, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3(1), <http://www.isguc.org/?p=article&id=96&cilt=3&sayi=1&yil=2001> (erişim tarihi:25.11.2010).

Bacanlı, H. (2002). Gelişim ve Öğrenme, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Bagozzi, R.P. (1981). “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: A Comment”, Journal of Marketing Research, 18(3):375-381.

Bal, C., Doğan, N. ve Doğan, İ. (2000). “Path Analizi ve Bir Uygulama”, 5. Ulusal Biyoistatistik Kongresi, Osmangazi Üniversitesi, 13-15 Eylül, Eskişehir.

Balaban, E., Kurt, D. ve Karacan, E. (2010). “Üretkenlik Davranışı ve Yaşamsal Doyum Arasındaki İlişkiyi Aracı Değişkenler Açısından İnceleme”, Türk Psikoloji Bülteni, 15(43):18-23.

Balcı, A. (2004). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem Teknik ve İlkeler, PegemA Yayıncılık, Ankara.

Baron R.M. ve Kenny, D.A. (1986). “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research:Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, Journal of Personality and Social Psychology, 51(6):1173-1182.

Baron, R. A. ve Neuman, J. H. (1996). “Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Their Potential Causes”, Aggressive Behavior, 22:161-173.

Barrick, M.R. ve Mount, M.K. (1991). “The Big Five Personality Dimensions: A Meta-Analysis”, Personnel Psychology, 44:1-26.

Barrick, M.R., Mount, M.K. ve Gupta, R. (2003). “Meta-Analysis Of The Relationship Between The Five-Factor Model Of Personality And Holland’s Occupational Types”, Personnel Psychology, 56:45-74.

Basım, H.N., Çetin, F. ve Tabak, A. (2009). “Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi”, Türk Psikoloji Dergisi, 24(63):20-34.

Başal, H.A., Derman, M.T. ve Peymi, P. (2010). “Sokakta Çalıştırılan Çocukların Benlik Saygısı, Denetim Odağı ve Umutsuzluk Düzeyleri”, e-Journal of New World Sciences Academy, 5(1):89-106.

Başaran, İ.E. (2000). Örgütsel Davranış, Feryal Matbaası, Ankara.

Bayram, N., Gursakal, N. ve Bilgel, N. (2009). “Counterproductive Work Behavior Among White-Collar Employees: A Study from Turkey”, International Journal of Selection and Assessment, Vol.17, No.2:180-188.

Baysal, C. ve Tekarslan, E. (1996). İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri, Avcıol Basım-yayın, İstanbul.

Bechtoldt, M.N., Welk, C., Harting, J. ve Zapf, D. (2007). “Main and Moderating Effects of Self-Control, Organizational Justice, and Emotional Labour on Counterproductive Behavior at Work”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 16(4):479-500.

Bennet, R.J. ve Robinson, S.L. (2000). “Development of a Measure of Workplace Deviance”, Journal of Applied Psychology, Vol.85, No.3: 349-360. Publications, Thousand Oaks, CA.

Bilgin, N. (1995). Sosyal Psikolojide Yöntem ve Pratik Çalışmalar, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Bovee, C.I., Houston, M.J., ve Thill, J.V. (1995). Marketing, Second Edition, Mcgraw-Hill.

Bozkurt, Ö. “Girişimcilik Eğiliminde Kişilik Özelliklerinin Önemi”, Araştırma Makaleleri, <http://girisim.comu.edu.tr/dergi/1in2/bozkurt.pdf> (erişim tarihi 26.11.10)

Böke, K. (2009). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Bölükbaşı, A.G. ve Çakmur Yıldıztan, D. (2009). “Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, 27(2):345-366.

Brayfield, A.H. ve Rothe, H.F. (1951) “An index of Job Satisfaction”, Journal of Applied Psychology, 35: 307-311’den aktaran, Judge Timothy A. ve Shinichiro Watanabe, (1994), “Individual Differences In the Nature of the Relationship Between Job and Life Satisfaction,” Journal of Occupational & Organizational Psychology, 67(2):101-107.

Brown, T. A. (2006). Confirmatory Factor Analysis For Applied Research, The Guilford Press, New York.

Burger, M.J. (2006). Kişilik, Kaktüs Yayınları, İstanbul.

Bülbül, H. ve Demirer, Ö. (2008). “Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri Servqual ve Serperf’in Karşılaştırmalı Analizi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20:181-198.

Büyüköztürk, Ş. (2002). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı. İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum (6. baskı), Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Byrne, B. M. (1994), Structural Equation Modeling with EQS and EQS/Windows: Basic Concepts, Applications, and Programming. California: Sage Publications, Inc.

Campell, J.P. (1990). “An Overview of the Army Selection and Classification Project (Project A)”, Personnel Psychology, 43(2):231-239.

Cevher, F.N. ve Bulut, M. (2007). “Benlik Kavramı ve Benlik Saygısı: Önemi ve Geliştirilmesi”, Akademik Dizayn Dergisi, 1(2):52-64.

Chau P. Y.K (1997). “Reexamining a Model for Evaluating Information Center Success Using a Structural Equation Modeling Approach”, Decision Sciences, 28(2):309-335.

Child, D. (2006). The Essentials of Factor Analysis, Üçüncü Baskı, Continuum, London.

Christensen, L. B. (2004). Experimental Methodology, Pearson Education, USA.

Civelek, A.H., Dinçyürek, S., Gazi, Z.A. ve Aksal, F.A. (2008). “KKTC’de Milli Eğitim Bakanlığı’na Bağlı İlköğretim Okullarındaki Öğrencilerin Mesleki İlgilerinin Belirli Değişkenler Açısından Belirlenmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi, 23:15-21.

Cloninger, C. R. (1987). “A Systematic Method for Clinical Description and Classification of Personality Variants”, A proposal, Archives of General Psychiatry, 44(6), 573–588.

Cloninger, C. R., Svrakic, D. M., ve Przybeck, T. R. (1993). “A Psychobiological Model of Temperament and Character”, Archives of General Psychiatry, 50, 975-990.

Cohen, L., Manion, L. ve Morrison, K. (2002). Research Methods in Education, Routledge/Falmer, London.

Costa, P.T. ve McCrea, R.R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five- Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual, Psychological Assessment Resources, Odessa, FL.

Cronbach, L.J. (1990), Essentials of Psychological Testing (5. Baskı), Harper Collins Publication, New York.

Cüceloğlu, D. (2003). İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi A.Ş., İstanbul.

Çankaya, İ. ve Ekinci, A. (2010). “Öğretmen Adaylarının Görüşleri Açısından Sosyal Odaklılığın Takım Çalışması Aracılığı İle Yaşam Doyumuna Etkisi”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 10(20):83-99.

Çelen, N. (1999). Öğrenme Psikolojisi, 1. Baskı, İmge Kitabevi, Ankara.

Çetin, N.G. ve Beceren, E. (2007). “Lider Kişilik: Gandhi”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(5):110-132.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik. SPSS ve LISREL Uygulamaları, Pegem Akademi, Ankara.

Dal, V. (2009). “Farklı Kişilik Özelliklerine Sahip Bireylerin Risk Algılamalarının Tüketici Davranışı Açısından İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Dalal, R.S. (2005). “A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior”, Journal of Applied Psychology, 90(6):1241-1255.

Dede, B. (2009). “Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Etkileri: Bankalar Örneği”, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

Demir, Ü. (2009). “Üniversite Öğrencilerinin Eğitsel Yazılım Ekran Tasarımı Seçimlerinde Kişiliğin Etkisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Demirci, S. (2003). “Öğretmenlerde Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.

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

Deneve, K. ve Cooper, H. (1998). “The Happy Personality: A Meta-Analysis Of 137 Personality Traits and Subjective Well-Being”, Psychological Bulletin, 124:197-229.

DeVellis, R.F. (2003), Scale Development: Theory and Applications (2. Baskı), Sage Publications, U.S.A.

Digman, J.M. (1990). “Higher Order Factors of the Big Five”, Journal of Personality and Social Psychology, 73(6):1246-1256.

Digman, J.M. (1990). “Personality Structure: Emergence of the Five Factor Model”, Annual Review of Psychology, Vol 41:417-440.

Douglas, S.C. ve Martinko, M.J. (2001). “Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression”, Journal of Applied Psychology, 86(4):547-559.

Dubrin, A.J. (2005). Fundamentals of Organizational Behavior, Thomson Corporation South-Western, Canada.

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):275-291.

Durna, U. (2005). "Stres Yönetimi, A ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", Manisa Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 11(1), 191-206.

Ellis, S. ve Dick, P. (2003). Introduction to Organizational Behaviour, McGraw-Hill Education, Berkshire, London.

Ercan, İ. ve Kan, İ. (2004). "Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlilik", Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 30(3):211-216.

Erdemir, E. (2007). "İşe Almada Aday Odaklılık: Kavramsal Çerçeve ve Ölçek Geliştirme", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir.

Erden, M. ve Akman, Y. (2006). Eğitim Psikolojisi, Arkadaş Yayınevi, Ankara.

Erdoğan, İ. (1994). İşletmelerde Davranış, Beta Yayınevi, İstanbul.

Eren, E. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınevi, İstanbul.

Eren, E. (2004). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınevi, İstanbul.

Ergöçen, S. (2006). "Yeni Bir Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Psikometrik Açından İncelenmesi", Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Bioistatistik ABD, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Erkuş, A. (2003). Psikometri Üzerine Yazılar. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Eroğlu, F. (2000). Davranış Bilimleri, 5. Baskı, Beta Basım A.Ş., İstanbul.

Eroğlu, F. (2004). Davranış Bilimleri, Beta Basım A.Ş., İstanbul.

Evans, A.L. (2005). "Counterproductive Group Behavior", Florida Institute of Technology, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Melbourne, Florida, USA.

Evrekli, E., İnel, D., Balım, A.G., Kesercioğlu, T. (2009). "Fen Öğretmen Adaylarına Yönelik Yapılandırıcı Yaklaşım Tutum Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması", Türk Fen Eğitimi Dergisi, 6(2):134-148.

Ewen, R. B. (2003). An Introduction to Theories of Personality, Lawrence Erlbaum Associates, Inc., New Jersey, USA.

Eysenk, H.J. (1974). A Brief Introduction to Psychology, Mc-Graw Hill Book Company; New York.

Fallon, J.D., Avis, J.M., Kudisch, J.D., Gornet, T.P. ve Frost, A. (2000). "Conscientiousness As A Predictor of Productive and Counterproductive Behaviors", *Journal of Business and Psychology*, 15(2):339-349.

Feldman, R.S. (1996). *Understanding Psychology*, The McGraw-Hill Inc., New York.

Filiz, Z. ve Yaprak, B. (2009). "Diskriminant Analizi İle Anne Baba Tutumlarının Sınıflandırılmasına İlişkin Bir Uygulama", *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 5 (2):195-209.

Flaherty, S. ve Moss, S.A. (2007). "The Impact of Personality and Team Context on the Relationship Between Workplace Injustice and Counterproductive Work Behavior", *Journal of Applied Social Psychology*, 37(11):2549-2575.

Fornell, C. ve Larcker, D.F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18(1):39-50.

Forsberg, M. (1993). "Childhood Affects Office Politics", *Personnel Journal*, 72(8):29-32.

Fox, S. ve Spector, P. (1999). "A Model of Work Frustration-Aggression", *Journal of Organizational Behavior*, 20:915-931.

Fox, S., Spector, P. ve Miles, D. (2001). "Counterproductive Work Behavior in Response to Job Stressors and Organizational Justice:Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.59:291-309.

Furnham, A., Moutafi, J., Paltiel, L. (2005). "Intelligence in Relation To Jung's Personality Types", *Individual Differences Research*, 3(1):2-13.

Furnham, A., Petrides, K.V., Jackson, C.J. ve Cotter, T. (2002). "Do Personality Factors Predict Job Satisfaction?", *Personality and Individual Differences*, 33:1325-1342.

Galvin, D.M. (2000). "Workplace Managed Care:Collabration for Substance Abuse Prevention", *The Journal of Behavioral Health Services and Research*, 27(2):125.

Gholipour, A., Saeidinejad, M. ve Zehtabi, M. (2009). "The Explanation of Anti-Citizenship Behaviors in the Workplaces", *International Business Research*, 2(4):76-86.

Giacalone, R. A. ve Greenberg, J. (1997). *Antisocial Behavior in Organizations*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. ve Donnelly, J.H. (2000). *Organizations:Behavior, Structure, Processes*, Irwin McGraw-Hill, USA.

Glazer, S., Stetz, T., Izso, L. (2004). "Effects Of Personality On Subjective Job Stress: A Cultural Analysis", *Personality And Individual Differences*, 37: 645-658.

Gleitman, H. (1994). *Psychology*, W.W. Norton&Company, New York.

Glomb, T.M. ve Liao, H. (2003). "Interpersonal Aggression in Work Groups: Social Influence, Reciprocal, and Individual Effects", *Academy of Management Journal*, 46(4):486-496.

Goldberg, L. R. (1990). "An alternative "Description of personality": The Big-Five factor structure", *Journal of Personality and Social Psychology*, 59:1216-1229.

Goldberg, L. R. (1992). "The development of markers for the Big-Five factor structure", *Psychological Assessment*, 4:26-42.

Goldberg, L.R. ve Somer, O. (2000). "The Hierarchical Structure of Common Turkish Person-Descriptive Adjectives", *European Journal of Personality*, 14:497-531.

Gottfredson, G.D. (1999). "John L. Holland's Contributions to Vocational Psychology: A Review and Evaluation", *Journal of Vocational Behavior* 55:15-40.

Gould, S. (1979). "An Equity-exchange Model of Organizational Involvement", *Academy of Management Review*, 25:161-178.

Gouldner, A.W. (1960). "The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement", *American Sociological Review*, 25:161-178.

Göksu, T. (2007). *Sosyal Psikoloji*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Greenberg, J. (1990). "Employee Theft as a Reaction to Underspayment Inequity: The Hidden Cost of Pay Cuts", *Journal of Applied Psychology*, 75(5):561-568.

Greenberg, J. (1990). "Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow", *Journal of Management*, 16(2):399-432.

Greenberg, J. ve Alge, B.J. (1998). "Aggressive Reactions to Workplace Injustice", In: R.W. Griffin, A. O'Leary-Kelly and J. M. Collins, Editors, *Dysfunctional Behavior in Organizations, Part A: Violent and Deviant Behavior*, CT: JAI Press, Greenwich, London: 83-117.

Greenberg, L. ve Barling, J. (1996). "Employee Theft", *Trends in Organizational Behavior*, Vol. 3, Edited by C.L. Cooper ve D.M. Rousseau, John Wiley & Sons Ltd: 50-64.

Greenberg, L. ve Barling, J. (1999). "Predicting Employee Aggression Against Coworkers, Subordinates and Supervisors: The Roles of Person Behaviors and Perceived Workplace Factors", *Journal of Organizational Behavior*, 20(6):897-913.

Griffin, R.W. ve Lopez, Y.P. (2005). "'Bad Behaviour' in Organizations: A Review and Typology for Future Research", *Journal of Management*, 31(6):988-1005.

Griffin, R.W., O'Leary-Kelly, A. ve Collins, J.M. (1998). *Dysfunctional Behavior in Organizations, Vol.1 Violent Behaviors*, CT: JAI Press, Greenwich, London.

Groesbeck, J.C. (1985). *Comprehensive Textbook of Psychiatry-IV*, Williams and Wilkins, Baltimore.

Gruys, M. L. ve Sackett, P. R. (2003). "Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior", *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.11(1):30-42.

Gruys, M.L. (2000). "The Dimensionality of Deviant Employee Behavior In The Workplace", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Minnesota Üniversitesi, Minneapolis.

Güleç, M.Y. (2009). "Psikomatik Hastalıklarda Mizaç ve Karakter", *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 1:201-214.

Güler, N. ve Kubilay, G. (1998). "Çimento Fabrikasında Çalışan İşçilerin Sağlık Sorunlarının Belirlenmesi", *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2(2):16-23.

Gülgöz, S. (2002). Five-factor model and NEO-PI-R in Turkey. In A.J. Marsella, R.R. McCrae & J. Allik (Ed.), *The Five-Factor Model Across Cultures*, (s:175-196), Kluwer Academic Plenum Publishers, New York.

Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*, Nobel Yayınevi, Ankara.

Güney, S. (2006). *Davranış Bilimleri*, 3. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım Nr.178, Ankara.

Hair, J., Anderson, R.E., Tahtam, R.L. ve Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5. Baskı), Prentice Hall Inc, New Jersey, U.S.A.

Haksitan A. R., Farrell, S., Tweed, R. G. (2002). "The Assessment of Counterproductive Tendencies by Means of the California Psychological Inventory", *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.10(1/2):58-86.

Harris, L.C. ve Obgonna, E. (2002). "Exploring Service Sabotage:The Antecedents, Types and Consequences of Frontline, Deviant, Antiservice Behaviors", *Journal of Service Research*, 4(3):163-183.

Hinkin, T. R. (1995). "A Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations", *Journal of Management*, 21(5): 967-988.

Hinkin, T. R. (1998). "A Brief Tutorial on Development of Measures for Use in Survey Questionnaires", *Organizational Research Methods*, 1(1): 104-121.

Hitlan, R.T. ve Noel, J. (2009). "The Influence of Workplace Exclusion and Personality on Counterproductive Work Behaviours:An Interactionist Perspective", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18(4):477-502.

Hoe, S. L. (2008). "Issues and Procedures In Adopting Structural Equation Modeling Technique", *Journal Of Applied Quantitative Methods*, 3(1): 76-83.

Hoffman, L. W. (1991). "The Influence Of The Family Environment On Personality:Accounting For Sibling Differences", *Psychological Bulletin*, 110:187-203.

Hogan, J. ve Hogan, R. (1989). "How to Measure Employee Reliability", *Journal of Applied Psychology*, 74:273-279.

Hollinger, R. ve Clark J. (1982). "Employee Deviance: A Response to the Perceived Quality of the Work Experience" *Work and Occupations*, Vol. 9(1):97-114.

Hollinger, R. ve Clark J. (1983). "Deterrence in the Workplace: Perceived Certainty, Perceived Severity, and Employee Theft", *Social Forces*, 62(2):398-418.

Hooper, D., Coughlan, J. ve Mullen, M. (2008). Structural Equation Modeling: Guidelines For Determining Model Fit, *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1): 53-60.

Hough, L.M. (1992). "The "Big Five" Personality Variables-Construct Confusion: Description ersus Prediction", *Human Performance*, 5:139-155.

Hough, L.M. ve Öneş, D.S. (2009). "Kişilik Değişkenlerinin Yapısı, Ölçümü, Geçerliği ve Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisindeki Kullanımı", *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı*, 1. Cilt, (Edt. N.Anderson, D.S. Öneş, H. Kepir Sinangil, C. Viswesvaran), Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Hu, L. ve Bentler, P. M. (1999). "Cutoff Criteria For Fit Indexes In Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives", *Structural Equation Modeling*, 6(1): 1-55.

Hughes, R. (1996). *Leadership, Enhancing The Lessons Of Experience*, Donneley&Sons Co., New York.

Hunt, S.T. (1996). "Generic Work Behavior: An Investigation into the Dimensions of Entry-level, Hourly Job Performance, *Personnel Psychology*, 49:51-83.

Impelman, K. (2006). "Predicting Counter-productive Workplace Behavior-Item Level Analysis", *Yayınlanmamış Master Tezi*, North Texas Üniversitesi.

Isır, T. (2006). "Örgütlerde Personel Seçme Süreci: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Kişilik Özelliklerinin Tespit edilerek Personel Seçim Sürecinin İyileştirilmesi Üzerine Bir Araştırma", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Jacobson, K.J. (2009). "Contextual and Individual Predictors of Counterproductive Work Behaviors", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Arizona State Üniversitesi.

Johns, G. (1994). "How often were you absent? A Review of the use of Self-Reported Absence Data", *Journal of Applied Psychology*, 79(4):574-591.

Johns, G. (2009). "Geç Kalma, İşe Devamsızlık ve İşten Ayrılma Psikolojisi", *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı 2.Cilt*, Anderson, Öneş ve diğerleri, Literatür Yayıncılık, İstanbul:271-294.

Johns, G. ve Saks, A.M. (2008). *Organizational Behaviour: Understanding and Managing Life At Work*, Pearson Prentice Hall, 7. Baskı, Toronto.

Jones, D.A. (2009). "Getting Even With One's Supervisor and One's Organization: Relationship Among Types of Injustice, Desires for Revenge, and Counterproductive Work Behaviors", *Journal of Organizational Behavior*, 30:525-542.

Jöreskog, K. G. ve Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural Equation Modeling With The SIMPLIS Command Language*, Scientific Software International, Inc., New York.

Judge, T.A., Heller, D. ve Mount, M.K. (2002). "Five-Factor model of Personality and Job Satisfaction: A meta-analysis". *Journal of Applied Psychology*, 87(3):530-541.

Judge, T.A., Higgins, C.A., Thoresen, C.J. ve Barrick, M.R. (1999). "The Big Five Personality Traits, General Mental Ability and Career Success Across the Life Span", *Personnel Psychology*, 52(3):621-652.

Judge, T.A., Martocchio, J.J. ve Thoresen, C.J. (1997). "Five-Factor Model of Personality and Employee Absence", *Journal of Applied Psychology*, 82(5):745-755.

Judge, T.A., Scott, B.A. ve Ilies, R. (2006). "Hostility, Job Attitudes, and Workplace Deviance: Test of a Multi-Level Model", *Journal of Applied Psychology*, 91:126-138.

Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E. ve Patton, G.K. (2001). "The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review", *Psychological Bulletin*, 127(3):376-407.

Judge, T.A., Van Vianen, A.E. ve De Pater, I.E. (2004). "Emotional Stability, Core Self-Evaluations, and Job Outcomes: A Review of the Evidence and an Agenda for Future Research", *Human Performance*, 17(3):325-346.

Kabadayı, A. (2005) "Nasreddin Hoca Fıkralarının Okul Öncesi Eğitimde Kullanılması için Bilgisayar-Odaklı bir Model Önerisi", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2(2):1-20.

Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti, BRC Matbaacılık, Ankara.

Karaeminoğulları, A., (2006). "Öğretim Elemanlarının Örgütsel Adalet Algılamaları ile Sergilediği Üretkenliğe Aykırı Davranışlar Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma", İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Davranış Bilimleri Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Karip, E. (2009). *Ölçme ve Değerlendirme*, Pegem Akademi, Ankara.

Kaşlı, M. (2009). "Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Kelloway, E. K. (1998). *Using LISREL For Structural Equation Modeling: A Researcher's Guide*, SAGE Publisher, Inc., California.

Kelloway, E. K., Loughlin, C., Barling, J., ve Nault, A. (2002). "Self-Reported Counterproductive Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors: Separate but Related Constructs", *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.10, Number ½:143-151.

Kırcaali-İftar, G. (1999). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri içinde "Ölçme", Anadolu Üniversitesi Yayınları Yayın No 1081, Açıköğretim Fakültesi Yayınları No 601:11-22.

Kline, P. (1994). *An Essay Guide to Factor Analysis*, Routledge, New York.

Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (2. Baskı), The Guilford Press, New York.

Kolz, A.R. (1999). "Personality Predictors of Retail Employee Theft and Counterproductive Behavior", *Journal of Professional Services Marketing*, 19(2):107-114.

Köklü, N., Büyüköztürk, Ş. ve Bökeoğlu, Ö. (2006). *Sosyal Bilimler için İstatistik*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

Köknel, Ö. (1997). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*, Altın Kitaplar, İstanbul.

Lau, V.C., Au, W. T. ve Ho, J. M. (2003). "A Qualitative and Quantitative Review of Antecedents of Counterproductive Behavior in Organizations", *Journal of Business and Psychology*, Vol.18, No.1: 73-99.

Lee, K., Ashton, M.C., ve Shin K. H., (2005). "Personality Correlates of Workplace Anti-social Behavior", *Applied Psychology: An International Review*, 52(1):81-98.

Levinson, H. (1965). "Reciprocation: The Relationship Between Man and Organization", *Administrative Science Quarterly*, 9(4):370-390.

Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*, (7. Baskı), McGraw-Hill Inc., New York.

Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*, Tenth Edition, McGraw-Hill.

Luther, N.J. (2000). "Understanding Workplace Deviance: An Application of Primary Socialization Theory", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Psikoloji Departmanı, Colorado Üniversitesi, Fort Collins/Colorado.

Malhotra, N.K. (2007). *Marketing Research An Applied Orientation* (5. Baskı), Pearson Prentice Hall, USA.

Marcus, B. ve Schuler, H. (2004). "Antecedents of Counterproductive Behavior at Work: A General Perspective", *Journal of Applied Psychology*, 89(4):647-660.

Marcus, B., Lee, K. ve Ashton, M.C. (2007). "Personality Dimensions Explaining Relationships Between Integrity Tests and Counterproductive Behavior: Big Five, or One in Addition?", *Personnel Psychology*, 60(1):1-34.

Marcus, B., Schuler, H., Quell, P., ve Hümpfner, G., (2002). "Measuring counterproductivity: Development and Initial Validation of a German Self-Report Questionnaire", *International Journal of Selection and Assessment*, 10:18-35.

Marsella, A., Dubanoski, J., Hamada, W. ve Morse, H. (2000). "The Measurement Of Personality Across Cultures: Historical, Conceptual, and Methodological Issues and Considerations", *The American Behavioral Scientist*, 44(1):41-62.

Martinko, M.J., Gundlach, M.J. ve Douglas, S.C. (2002). "Toward an Integrative Theory of Counterproductive Workplace Behavior:A Casual Reasoning Perspective", *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1/2):36-50.

Martocchio, J.J. ve Jimeno, D.I. (2003). "Employee Absenteeism as an Affective Event", *Human Resource Management Review*, 13: 227–241.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*, (3.Baskı), Harper & Row, Publishers, Inc, New York, ABD.

Mete, C. (2006). *İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Moberg, D.J. (1997). "On Employee Vice", *Business Ethics Quaterly*, 7(4):41-60.

Moorhead, G. ve Griffin, R.W. (2010). *Organizational Behavior:Managing People and Organizations*, South-Western, 9. Basım, ABD.

Morgan, C.T. (1991). *Psikolojiye Giriş*, Çev:Arıcı, H. ve diğerleri, Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, Yayın No.1, Ankara.

Mount, M., Ilies, R. ve Johnson, E. (2006). "Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction", *Personel Psychology*, 59:591-622.

Mullins, L.J. (2007). *Management and Organizational Behaviour*, 8th ed., FT Prentice Hall, Milan.

Murphy, K.R. (1993). *Honesty in the Workplace*, Brooks/Cole, Belmont, CA.

Mushonga, S.M. ve Torrance, C.G. (2008). "Assessing The Relationship Between Followership and The Big Five Factor Model Of Personality", *Review Of Business Research*, 8(6):185-193.

Muter Şengül, C. (2008). "Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Manisa.

Nakip, M. (2006). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Nelson, D.L. ve Quick, J.C. (2000). *Organizational Behavior: Foundations, realities, and challenges*, 3rd edi, South Western College Publishing:Cincinnati,OH.

Netemeyer, R.G., Bearden, W.O. ve Sharma, S. (2003). *Scaling Procedures: Issues and Applications*, Sage Publications, U.S.A.

Neuman, J.H. ve Baron, R.A. (2005). "Aggression in the Workplace: A Social-Psychological Perspective", *Counterproductive Work Behavior Investigations of Actors and Targets*, ed. Suzy Fox ve Paul E. Spector, American Psychological Association, Washington, DC:13-40.

Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*, McGraw-Hill, New York.

O'Leary-Kelly, A.M., Griffin R. W., Glew, D. J. (1996). "Organization-Motivated Aggression: A Research Framework", *Academy of Management Review*, Vol.21, No.1:225-253.

Ozankaya, Ö. (1984). *Temel Toplumbilimleri Terimleri Sözlüğü*, Savaş Yayınları, Ankara.

Öner, N. (1994). *Türkiye'de Kullanılan Psikolojik Testler: Bir Başvuru Kaynağı*, Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, İstanbul.

Öneş, D. S. (1993). "The construct validity of integrity tests", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Iowa City Üniversitesi, Iowa.

Öneş, D.S, Viswesvaran, C. (2001). "Integrity Tests and Other Criterion-Focused Occupational Personality Scales (COPS) Used in Personnel Selection", *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1/2):31-39.

Öneş, D.S., Viswesvaran, C. ve Schmidt, F.L. (1993). "Comprehensive Meta-analysis of Integrity Test Validities:Findings and Implications for Personel Selection and Theories of Job Performance", *Journal of Applied Psychology-Monograph*, 78(4):679-703.

Öneş, D.S., Viswesvaran, C., ve Schmidt, F.L. (2003). "Personality and Absenteeism: A Meta-Analysis of Integrity Tests", *European Journal of Personality*, 17:19-38.

Özcan H. U. (2006). "Effects of Integrity on Counterproductive Work Behaviors Moderating Role of Organizational Commitment", *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme A.B.D., Yayınlanmamış Doktora Tezi*.

Özçelik, D.A. (2010). *Ölçme ve Değerlendirme*, Pegem Akademi, Ankara.

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*, Sayı: 19:115-134.

Özdevecioğlu, M., ve Aksoy, M.S. (2005). "Organizasyonlarda Sabotaj: Türleri, Amaçları, Hedefleri ve Yönetimi", *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1):95-109.

Özgün, M.S. (2007). “Okul Psikolojik Danışmanlarının Kişilik Özellikleri ile Mesleki Yetkinlik Beklentileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Özkalp, E. (2004). Örgütsel Davranış, Web Ofset, 2. Baskı, Eskişehir.

Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2001). Örgütsel Davranış, ETAM A.Ş. Matbaa Tesisleri, Eskişehir.

Özkaya, M. (2003). “Mesleklerinde Tanınmış Yüz Türk Kadınının Kişilik ve Liderlik Özellikleri”, Sosyoloji Araştırmaları Dergisi, 6(1):86-138.

Paajanen, G. E. (1988). “The Prediction of Counterproductive Behavior by Individual and Organizational Variables”, University of Minnesota, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Parks, L. & Mount, M. K. (2005). “The “dark side” of self-monitoring: Engaging in

Pelit, E., Türkmen, F. ve Yarmacı, N. (2010). “Turizm Sektöründeki İşgörenlerin Kişilik Özelliklerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma”, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 2(1):9-16.

Pelled, L.H. ve Xin, K.R. (1999). “Down and Out:An Investigation of the Relationship Between Mood and Employee Withdrawal Behavior”, Journal of Management, 25(6):875-895.

Penney, L. M. ve Spector, P. E. (2002). “Narcissism and Counterproductive Work Behavior:Do Bigger Egos Mean Bigger Problems?” International Journal of Selection and Assessment, 10:126-134.

Peterson, D.K. (2002). “Deviant Workplace Behavior and the Organization’s Eyhical Climate”, Journal of Business and Psychology, 17(1):47-61.

Puffer, S. M. (1987). “Prosocial Behavior, Noncompliant Behavior and Work Performance Among Commission Sales People”, Journal of Applied Psychology, 72:615-621.

Punch, K. F. (2005). Sosyal Araştırmalara Giriş: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar, Çev. Dursun Bayrak, Bader Arslan ve Zeynep Akyüz, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Qian, G. (1997). “Assessing Product-Market Diversification Of U.S. Firms”, Management International Review, 37:127-149.

Raykov, T. ve Marcoulides, G. A. (2006). A First Course In Structural Equation Modeling. (2. Baskı), Lawrance Erlbaum Ass, New Jersey.

Riggio, R.E. (2008). Introduction to Industrial/Organizational Psychology, Fifth Edition, Pearson Education International, Upper Saddle Rive, New Jersey.

Robbins, S.P. (2000). Essentials Of Organizational Behavior, Prentice Hall, New Jersey.

Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2009). Organizational Behavior, 13th Edition, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey,USA.

Robinson S. L. ve Bennett R. J. (1995). "a Typology of Deviant Workplace Behaviors:A Multidimensional Scaling Study", *Academy of Management Journal*, Vol.38(2):555-572.

Robinson S. L. ve Bennett R. J. (2000). "Development of a Measure of Workplace Deviance", *Journal of Applied Psychology*, Vol.85(3):349-360.

Robinson, S. L. ve O'Leary-Kelly, A. M. (1998). "Monkey See, Monkey Do:The Influence of Work Groups on the Antisocial Behavior of Employees", *Academy of Management Journal*, 41(6):658-672.

Robinson, S.L. ve Greenberg, J. (1998). "Employee Behaving Badly:Dimensions, Determinants and Dilemmas in the Study of Workplace Deviance", C.L. Cooper ve D.M. Rousseau (Eds) içinde, *Trends in Organizational Behavior*, Sayı 5:1-30, New York:John Wiley & Sons.

Rotundo, M. ve Sackett, P.R. (2002). "The Relative Importance of Task, Citizenship and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance:A Policy-capturing Approach", *Journal of Applied Psychology*, 87:66-80.

Sackett, P.R. ve Harris, M.M. (1984). "Honesty Testing for Personel Selection:A Review and Critique", *Personel Psychology*, 37:221-245.

Sackett, P.R. ve Wanek, J.E. (1996) "New Developments in the Use of Measures of Honesty, Integrity, Conscientiousness, Dependability, Trustworthiness and Reliability for Personel Selection", *Personel Psychology*, 49(4):787-829.

Sackett P.R. ve De Vore, C.J. (2009). "İşyerinde Amaç Karşıtı Davranışlar", *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı*, N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, ve C. Viswesvaran (Eds), Cilt 1:179-201,Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Sackett, P. R. ve De Vore, C. J. (2001). "Counterproductive Behaviors At Work", Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, ve C. Viswesvaran (Eds), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology (Vol.1:145-164)*, London:Sage.

Sackett, P.R. (2002). "The Structure of Counterproductive Work Behaviors:Dimensionality and Relationships with Facets of Job Performance", *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.10, Numbers 1/2:5-11.

Sagie, A., Birati, A. ve Tziner, A. (2002). "Assessing the Costs of Behavioral and Psychological Withdrawal: A New Model and an Empirical Illustration", *Applied Psychology:An International Review*, 51(1):67-89.

Salancik, G.R. ve Pfeffer, J. (1978). "A Social In formation Precessing Approach to Job Attitudes and Task Design", *Administrative Science Quarterly*, 23(2):224-253.

Salgado, J. (2002). "The Big Five Personality Dimensions and Counterproductive Behavior", *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.10, No. ½:117-125.

Salter, D. ve Evans, N. (1997). "Test-retest Of The Myers-Briggs Type Indicator: An Examination Of Dominant Functioning", *Educational and Psychological Measurement*, Vol.57:590-597.

Sarı, E. (2010). "Çok Alanlı Kararlılık Ölçeği'ni Türkçeye Uyarlama Çalışması", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1): 101-114.

Saville, P. Sik, G. Nyfield, G., Hackston, J. & MacIver, R. (1996). "A demonstration of the validity of the Occupational Personality Questionnaire (OPQ) in the measurement of job competencies across time and in separate organizations", *Applied Psychology*, 45:243-262.

Sayın, A. ve Aslan, S. (2005). "Duygudurum Bozuklukları İle Huy, Karakter ve Kişilik İlişkisi", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16(4):276-283.

Schemel, R. (1997). *Yönetim Eğitimi Alıştırmaları-Kuramdan Uygulamaya*, (Çev.Çoruh, U.), Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). "Evaluating the Fit of Structural Equation Models:Tests of Significance and Descriptive Goodness of Fit Measures", *Methods of Psychological Research Online*, 8(2):23-74.

Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., ve Osborn, R.N. (2000). *Organizational behavior*, Seventh edition, John Wiley, New York.

Schmidt, F.L., Viswesvaran, V., Öneş, D.S. (1997). "Validity of Integrity Tests For Predicting Drug and Alcohol Abuse: A Meta-Analysis", *NIDA Research Monographs*, 170:69-95.

Schultz, D. P. ve Schultz, S. E. (2007). *Modern Psikoloji Tarihi*, Çev. Yasemin Aslay, Kaktüs Yayınları, İstanbul.

Schumacker, R. E. (2004). *Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.

Schumacker, R. E., ve Lomax, G. R. (2004). *Beginner's guide to structural equation modeling*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.

Schwab, D. P. (1980). "Construct Validity in Organizational Behavior", (L. L. Cummings ve B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 2, Greenwich, CT: JAI Press, içinde:3-43.

Seçer, Ş. ve Seçer, B., (2007). "Örgütlerde Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları: Belirleyicileri ve Önlenmesi", *TİSK Akademi*, 2(4):147-175.

Silah, M. (2005). *Sosyal Psikoloji (Davranış Bilimi)*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Skarlicki, D. P. ve Folger, R. (1997). "Retaliation In the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural and Interactional Justice", *Journal of Applied Psychology*, 82:434-443.

Skarlicki, D.P., Folger, R. ve Tesluk, P. (1999), "Personality As A Moderator in the Relationship Between Fairness and Retaliation", *Academy of Management Journal*, 42(1):100-108.

Slora, K.B., (1989). "An Empirical Approach to Determining Employee Deviance Base Rates", *Journal of Business and Psychology*, V.4, N.2:199-217.

Smith, C.A., Organ, D.W. ve Near, J.P. (1983). "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents", *Journal Of Applied Psychology*, 68:653-663.

Smithikrai, C. (2009). "Antecedents of Voluntary Work Behavior in Thailand", *The Business Review*, 12(1):158-166.

Solmuş, T. (2007). "İş Yaşamında Kullanılan Kişilik Ölçüm Araçları: Hangisi "Doğru", Hangisi "Kötü"?", <http://www.ikademi.com/psikoteknik/1630-yasaminda-kullanilan-kisilik-olcum-araclari.html>, erişim tarihi 03.01.11.

Solmuş, T. (2007). *Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya İş Yaşamında Psikoloji*, Beta Basım A.Ş., İstanbul.

Somer, O. (1998). "Beş Faktör Kişilik Modeli", *Türk Psikoloji Yazıları*, 2(1):35-62.

Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2002). "Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması", *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49):21-33.

Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2004). *Kuramdan Uygulamaya Beş Faktör Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Envanteri*, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, Yayın no.128, Ege Üniversitesi Basımevi, Bornova İzmir.

Sosyal, A. (2008). "Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması", <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale129.pdf> (10.12.2010).

Spector, P.E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology Research and Practice*, John Wiley and Sons, Inc., New York.

Spector, P.E. ve Fox, S. (2002). "An Emotion-centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior", *Human Resource Management Review*, 12:269-292.

Spector, P.E., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, A., ve Kessler, S., (2006). "The Dimensionality of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?", *Journal of Vocational Behavior*, 68: 446-460.

Spell, C.S. ve Blum, T.C. (2005). "Adoptation of Substance Abuse Prevention Programs: Strategic Choice and Institutional Perspectives", *Academy of Management Journal*, 48(6):1125-1146.

Staw, B.M. ve Ross, J. (1985). "Stability In the Midst Of Change: A Dispositional Approach to Job Attitudes". *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480.

Stewart-Belle, S. ve Lust, J.A., (1999). "Career Movement Of Female Employees Holding Lower -Level Positions: An Analysis Of The Impact Of The Type A Behavior Pattern", *Journal Of Business and Psychology*, 14(1):187-197.

Sümer, N. (2000). "Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar", *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6):49-74.

Sütütemiz, N. "Müşteri Sadakatının Belirleyicileri ve Modellerinin Karşılaştırılması: Bankacılık ve Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi SBE*, 2005.

Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlik ve Geçerlilik*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Şimşek M.Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Adım Matbaacılık ve Ofset, Konya.

Şimşek, M.A. (2005). "Stres Yönetimi Programının Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa*.

Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*, Ekinoks Yayıncılık, Ankara.

Tabachnick B. G. ve Fidell I. S. (2001). *Using Multivariate Statistics*, (4.Baskı), Needham Heights:FAlynn & Bacon, Inc.

Tabacnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2007). *Using Multivariate Statistics*, (5.Baskı), Pearson, New York.

Tabak, A., Basım, N., Tatar, İ. ve Çetin, F. (2010). "İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, 10(2):539-557.

Tatar, A. (2005). "Çok Boyutlu Kişilik Envanteri'nin Madde-Cevap Kuramına Göre Kısa Formunun Geliştirilmesi ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi", *Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir*.

Tavşancıl, E. (2005). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, (İkinci Baskı), No 399, Nobel Yayınları, Ankara.

Tokar, D.M. ve Subich, L.M. (1997). "Relative Contributions Of Congruence and Personality Dimensions to Job Satisfaction", *Journal Of Vocational Behavior*, 50:482-491.

Trevino, L.K., Butterfield, K.D. ve McCabe, D.L. (1998). "The Ethical Context in Organizations: Influences on Employee Attitudes and Behaviors", *Business Ethics Quarterly*, 8(3):447-476.

Turan, M, Herken, H., Mutlu, N. ve Küçükolbaşı, H. (1998). “Üniversite Öğrencilerinde Akademik Performansı Etkileyen Faktörler”, Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yedinci Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, 9-11 Eylül, Konya.

Uğuz, Ş. ve Toros, F. (2003). “Konversiyon Bozukluğunda Sosyodemografik ve Klinik Özellikler”, Türk Psikiyatri Dergisi, 14(1):51-58.

Uluç, S. (2008). “MMPI-2 Depresyon, Kaygı ve Öfke İçerik Ölçeklerinin Ölçüt Geçerliği Açısından Değerlendirilmesi”, Türk Psikiyatri Dergisi, 19(1):57-66.

Uluçınar Türkel, A. (1992). “İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri İle Yönetimsel Davranış Arasındaki İlişkiler ve Uygulama”, Marmara Üniversitesi Yayın No:534, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayın No.394: 27-57.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi, Detay Yayıncılık, Ankara.

Usal, A. ve Kuşluvan, Z. (2000). Davranış Bilimleri (Sosyal Psikoloji), Fakülteler Kitabevi, İzmir.

Vardi, Y. ve Weitz, E. (2004). “Misbehavior in Organizations, Theory, Research and Management”, Lawrence Erlbaum Associates, London.

Vardi, Y. ve Wiener, Y. (1996). “Misbehavior In Organizations: A Motivational Framework, Organizational Science, 7:151-165.

Watson, D. ve Clark, L.A. (1992). “On Traits and Temperament: General and Specific Factors of Emotional Experience and Their Relation to the Five-factor Model”, Journal of Personality, 60(2):441-476.

Watson, D. ve Clark, L.A. (1997). “Extraversion and its Positive Emotional Core”, Hogan, R., Johnson, J., ve Briggs, S. içinde, Handbook Of Personality Psychology, (s.767-793), Academic Press, San Diego, CA.

Weiten, W. (1992). Psychology: Themes and Variations, Brooks/Cole Publishing Company, CA/USA

Wortman, C. (1988). Psychology, Alfred Knopf Inc, New York.

Yang, J. ve Diefendorff, J.M. (2009). “The Relations of Daily Counterproductive Workplace Behavior with Emotions, Situational Antecedents, and Personality Moderators: A Diary Study in Hong Kong”, Personnel Psychology, 62:259-295.

Yelboğa, A. (2006). “Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8(2):196-211.

Yıldız, G. (2010). “İlköğretim 7. Sınıf Öğrencilerinin Matematik Başarıları, Bilişüstü Stratejileri, Düşünme Stilleri ve Matematik Öz Kavramları Arasındaki İlişkiler”, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Yılmaz, V., ve Çelik, H.E. (2005). “Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyeti ve Bankaya Bağlılık Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modelleriyle Araştırılması”, VII. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, 26-27 Mayıs, İstanbul Üniversitesi. (<http://www.ekonometridernei.org/bildiriler/o13s3.pdf>- erişim tarihi. 22.02.2011).

Yurtsever, H. (2009). “Kişilik Özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi ve Stresle Basa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Yücenur, G.N., Demirel, N., Ceylan, C. ve Demirel T. (2011). “Hizmet Değerinin Müşterilerin Davranışsal Niyetleri Üzerindeki Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Ölçülmesi”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 12(1):156-168.

Zajonc, R.B. (2001). “The Family Dynamics Of Intellectual Development”, American Psychologist, 56:490-496.

Zel, U. (2001). “Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri”, Yönetim ve Organizasyon (İçinde), Editör:S. Güney, Nobel Yayınları, Ankara

Zel, U. (2001). Kişilik ve Liderlik, Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. A.Ş. Ankara.

Zel, U. (2006). Kişilik ve Liderlik, 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

İNTERNET KAYNAKLARI

http://en.wikipedia.org/wiki/Revised_NEO_Personality_Inventory#Name (erişim tarihi 07.02.11)

http://mesbil.meb.gov.tr/mesleki_rehberlik/ogretmenler/Meslek_Rehberli%C4%9Fi_ve_Danisma_Kuramlar%C4%B1.pdf (erişim tarihi 28.01.2011).

<http://notoku.com/kisiligi-aciklayan-diger-kuramlar/> (erişim tarihi 10.12.10)

<http://notoku.com/kisiligi-aciklayan-diger-kuramlar/> (erişim tarihi 10.12.10)

<http://okursan.com/egitim-bilim/kisilik-ozellikleri-testi.html> (erişim tarihi 10.12.10)

<http://okursan.com/egitim-bilim/kisilik-ozellikleri-testi.html> (erişim tarihi 10.12.10)

<http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/substance.html> (erişim tarihi: 03.06.10)

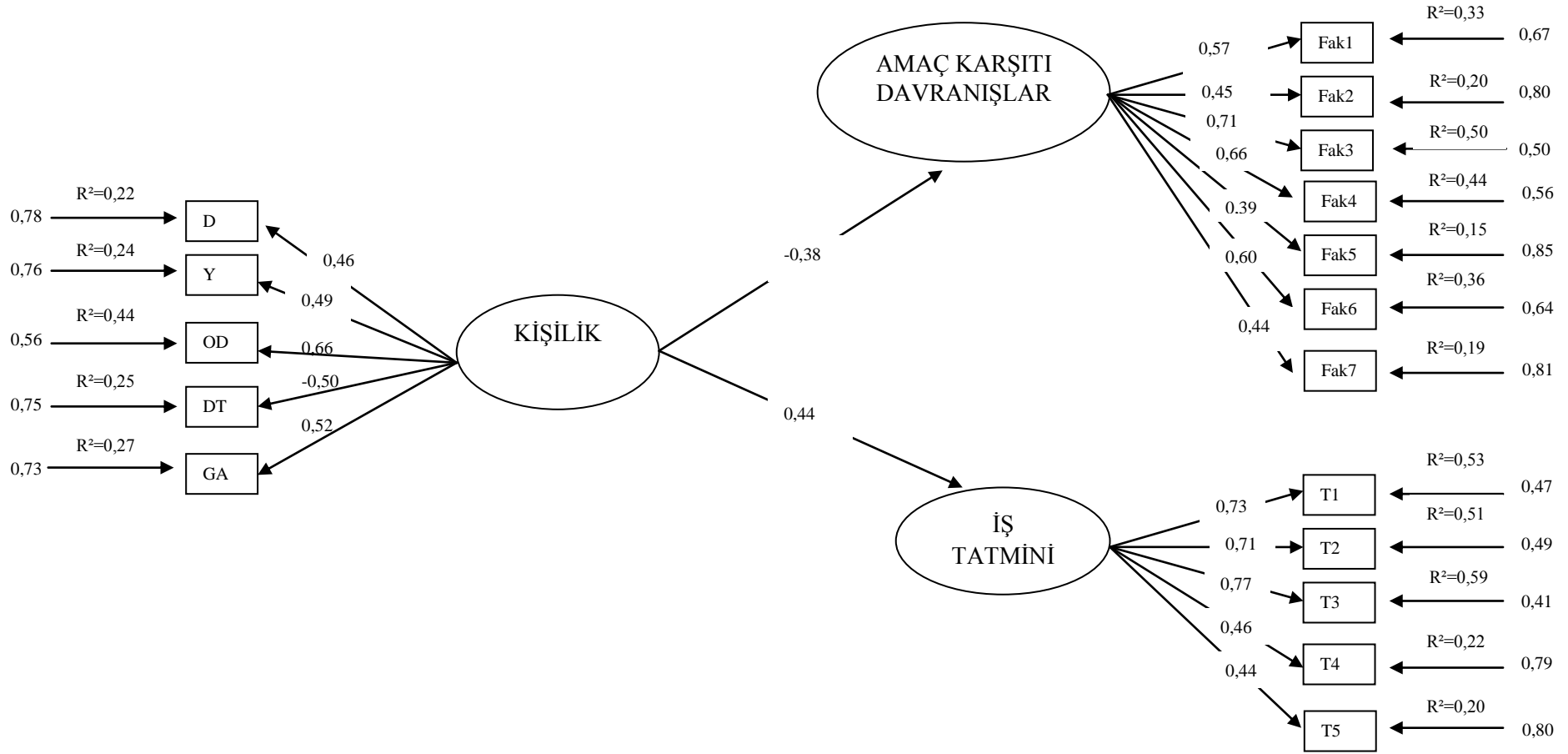
<http://www.dbe.com.tr/Default.aspx?SectionID=338> (erişim tarihi 08.02.11).

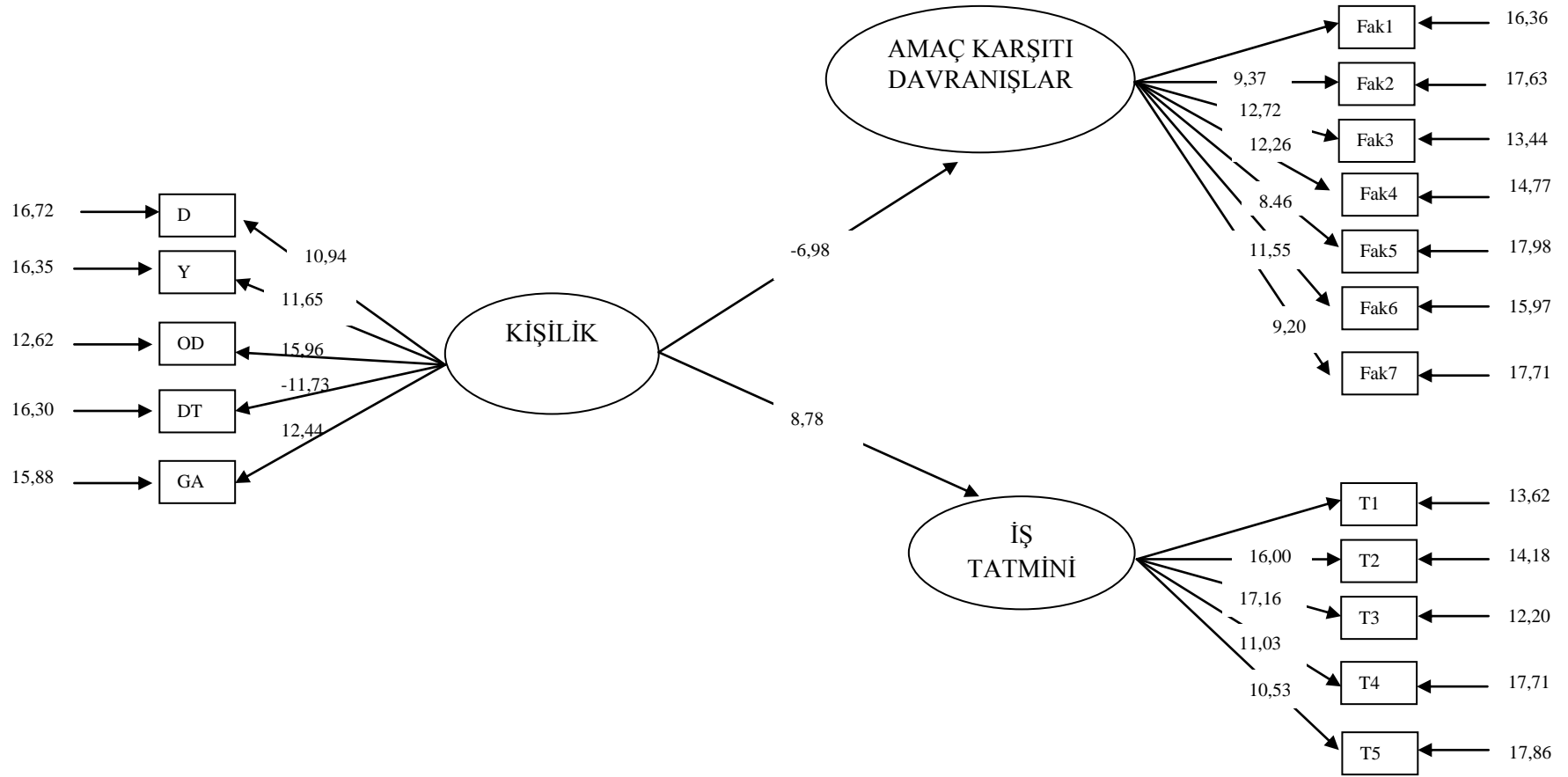
<http://www.gso.org.tr/?gsoHaberID=1767> (erişim tarihi:11.05.10)

<http://www.merih.net/m2/lid/wmetate27.htm> (erişim tarihi 26.11.2010).

<http://www.merih.net/m2/lid/wmetate27.htm> (erişim tarihi 26.11.2010).

<http://www.shl.com.tr>





EK 3: Modele İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	TLI (NNFI)	NFI
Model	513.08	117	4.38	0.069	0.92	0.90	0.92	0.90	0.89

EK1 ve EK2'deki modele ait denklemler;

akd= - 0.38 * kisilik, Hata varyansı= 0.86 $R^2 = 0.14$
 (0.054) (0.12)
 -6.98 7.20

istat= 0.44 * kisilik, Hata varyansı= 0.80 $R^2 = 0.20$
 (0.050) (0.084)
 8.78 9.54



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ



Değerli Turizm Çalışanları,

Aşağıda insanların bazı özelliklerini tanımlayan cümleler verilmiştir. Lütfen dikkatlice okuyarak her ifadenin sizi tanımlamakta ne derece uygun olduğunu belirten seçeneklerden bir tanesini işaretleyiniz.

Eğer cümle sizi tanımlamakta;

Tamamen Uygunsa	baş harfleri olan	"TU" yu	<u>TU</u>	BU	?	PUD	HUD
Biraz Uygunsa	baş harfleri olan	"BU" yu	TU	<u>BU</u>	?	PUD	HUD
Pek Uygun Değilse	baş harfleri olan	"PUD" yi	TU	BU	?	<u>PUD</u>	HUD
Hiç Uygun Değilse	baş harfleri olan	"HUD" yi	TU	BU	?	PUD	<u>HUD</u>

daire içine alın. Eğer hiç bir seçenek size uymuyorsa veya **kararsızsanız** “ ? ” ni daire içine alınız. Lütfen karar vermekte çok zorlanmadığınız sürece soru işaretini (?) kullanmayınız.

Bu anketteki hiç bir sorunun doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Bizim için önemli olan sizin samimi görüşünüzü almaktır. Lütfen cevaplarınızı **genel halinize göre, çoğunlukla nasıl olduğunuzu** düşünerek veriniz. Ayrıca olmak istediğimize göre değil, şu anda kendinizi nasıl görüyorsanız ona göre cevaplayınız.

Öğretim Elemanı Aylın AKTAŞ ALAN

Akdeniz Üniversitesi

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Tel:310 20 47 E-mail: aylinaktas@akdeniz.edu.tr

Tamamen Uygun TU	Biraz Uygun BU	Kararsız ?	Pek Uygun Değil PUD	Hiç Uygun Değil HUD
1. Çekingen bir insanım.	TU BU ? PUD HUD	14. Emirlere uyarım.	TU BU ? PUD HUD	
2. Her şeyi son dakikada yaparım.	TU BU ? PUD HUD	15. Başkalarının göremediği güzellikleri fark ederim.	TU BU ? PUD HUD	
3. Etrafımdaki insanları eğlendiririm.	TU BU ? PUD HUD	16. Her şeyi sorun haline getiririm.	TU BU ? PUD HUD	
4. Farklı düşünen insanları anlarım.	TU BU ? PUD HUD	17. Yabancı ortamlarda rahatımdır.	TU BU ? PUD HUD	
5. Otoriteye saygı duyarım.	TU BU ? PUD HUD	18. Zamanımı boşa harcarım.	TU BU ? PUD HUD	
6. Düşüncelerimi hayata geçiremem.	TU BU ? PUD HUD	19. Bağışlayıp unutmaya çalışırım.	TU BU ? PUD HUD	
7. Coşkulu bir grupta olmaktan hoşlanırım.	TU BU ? PUD HUD	20. Hayatımın bir yönü olmadığını hissediyorum.	TU BU ? PUD HUD	
8. Başkalarını bağışlamakta güçlük çekerim.	TU BU ? PUD HUD	21. Çılgın hayallere dalmaktan hoşlanırım.	TU BU ? PUD HUD	
9. İnsanlara acı konuşurum.	TU BU ? PUD HUD	22. Kolayca kızmam.	TU BU ? PUD HUD	
10. Değişiklik fikrinden hoşlanmam.	TU BU ? PUD HUD	23. Kendimi olduğumdan daha aşağıda görürüm.	TU BU ? PUD HUD	
11. Çalışırken sıklıkla canım sıkılır.	TU BU ? PUD HUD	24. Şiddetli arzularımı kontrol edebilirim.	TU BU ? PUD HUD	
12. Derin umutsuzluklara kapılırım.	TU BU ? PUD HUD	25. Benden beklenenden fazlasını yaparım.	TU BU ? PUD HUD	
13. Her şeye endişelenirim.	TU BU ? PUD HUD	26. Hiç okula gitmedim.	TU BU ? PUD HUD	

Arka sayfaya geçiniz...

Tamamen Uygun TU	Biraz Uygun BU	Kararsız ?	Pek Uygun Değil PUD	Hiç Uygun Değil HUD
27. Yalnız olmaktan hoşlanırım.	TU BU ? PUD HUD		57. Kin tutarım.	TU BU ? PUD HUD
28. Başkalarına tepeden bakarım.	TU BU ? PUD HUD		58. Kurallara sıkı sıkıya bağlıyım.	TU BU ? PUD HUD
29. Geçmiş hatalarımı düşünerek zaman harcarım.	TU BU ? PUD HUD		59. Olayları analiz etmeye çalışırım.	TU BU ? PUD HUD
30. Disiplinli bir insanım.	TU BU ? PUD HUD		60. Ruh halim çok sık değişir.	TU BU ? PUD HUD
31. Rekabetten çok işbirliğine önem veririm.	TU BU ? PUD HUD		61. Kendi fikirlerimi oluşturmak isterim.	TU BU ? PUD HUD
32. Hayal kırıklıklarımın acısını başkalarından çıkarırım.	TU BU ? PUD HUD		62. Aynı anda birçok şeyi idare edebilirim.	TU BU ? PUD HUD
33. Macera ararım.	TU BU ? PUD HUD		63. Kahkahayla gülerim.	TU BU ? PUD HUD
34. Yapacağım işlerin listesini çıkarırım.	TU BU ? PUD HUD		64. Eleştirileri kızmadan kabul edebilirim.	TU BU ? PUD HUD
35. Fırsatını buldum mu gösteriş yaparım.	TU BU ? PUD HUD		65. Duygularımın altında ezilirim.	TU BU ? PUD HUD
36. Az konuşurum.	TU BU ? PUD HUD		66. Sivri dilliyim.	TU BU ? PUD HUD
37. Duygusal davranan insanları anlayamam.	TU BU ? PUD HUD		67. Vücut ağırlığım yüz elli kilonun altındadır.	TU BU ? PUD HUD
38. Düşünmeye iten filmleri severim.	TU BU ? PUD HUD		68. Göze girmek için insanlara yaranırım.	TU BU ? PUD HUD
39. Kalabalıktan hoşlanmam.	TU BU ? PUD HUD		69. Her zaman faalimdir.	TU BU ? PUD HUD
40. Başkalarını memnun etmek isterim.	TU BU ? PUD HUD		70. Amaçlarıma ulaşmak için sıkı çalışırım.	TU BU ? PUD HUD
41. Her zaman görüdüğüm gibi değilimdir.	TU BU ? PUD HUD		71. Her zaman söylediğimi yapmam.	TU BU ? PUD HUD
42. Hazır cevap biriyimdir.	TU BU ? PUD HUD		72. Yeni hiçbir şey söylemem.	TU BU ? PUD HUD
43. Özürleri kolayca kabul ederim.	TU BU ? PUD HUD		73. Kolayca etki altında kalırım.	TU BU ? PUD HUD
44. Arkadaşlarımı güldürürüm.	TU BU ? PUD HUD		74. Harekete bayılırım.	TU BU ? PUD HUD
45. Başkalarına çok fazla önem veririm.	TU BU ? PUD HUD		75. Genellikle eşyaları yerine koymayı unuturum.	TU BU ? PUD HUD
46. Hiç baş ağrısı yaşamadım.	TU BU ? PUD HUD		76. Okumaktan hoşlanırım.	TU BU ? PUD HUD
47. Olaylara yalnız tek bir açıdan bakarım.	TU BU ? PUD HUD		77. Kolayca kendimi baskı altında hissederim.	TU BU ? PUD HUD
48. Kendimi bir şeylere veremem.	TU BU ? PUD HUD		78. Duygularımı yoğun yaşarım.	TU BU ? PUD HUD
49. Kendimi anlamaya çalışırım.	TU BU ? PUD HUD		79. Tehlikeli şeyler yaparım.	TU BU ? PUD HUD
50. İnsanları kolayca bağışlayabilirim.	TU BU ? PUD HUD		80. Bazen yalan söylemek zorunda kalırım.	TU BU ? PUD HUD
51. İşleri planlayarak yaparım.	TU BU ? PUD HUD		81. Cesaretim çabuk kırılır.	TU BU ? PUD HUD
52. Yakalanmayacağımı bilsem dahi vergi kaçırmam.	TU BU ? PUD HUD		82. Sonradan pişman olacağım şeyler yaparım.	TU BU ? PUD HUD
53. Sanata ilgi duymam.	TU BU ? PUD HUD		83. Konuşkan bir insanım.	TU BU ? PUD HUD
54. Sürekli aynı şeyleri yapmaktan hoşlanmam.	TU BU ? PUD HUD		84. Başkaları için uğraşmaktan hoşlanmam.	TU BU ? PUD HUD
55. Kolayca huzursuz olurum.	TU BU ? PUD HUD		85. İnsanlara güvenirim.	TU BU ? PUD HUD
56. Düzensizlikten rahatsız olmam.	TU BU ? PUD HUD			

II. BÖLÜM	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Aşağıda belirtilen ifadeleri işyerinizde hangi sıklıkla gerçekleştirdiniz?	Aklımdan bile geçirmediğim	Aklımdan geçirdim ama yapmadım	Bir Kez	Ara Sıra	Sık Sık	Çok Sık
İşyerinde yaptığım hatalar yüzünden başkasını suçladığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde birilerini sözlerimle taciz ettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerindeki birisi hakkında zarar verici dedikodu yaptığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde birisini sözlü ya da yazılı biçimde tehdit ettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Çalışma arkadaşıma ait bir eşyaya zarar verdiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde birisini şiddet kullanarak tehdit ettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Fazla ücret alabilmek için çalıştığım daha fazla zaman bildirdiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde bir işin tamamlanması için gerekli bilgiyi sakladığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşletmeden daha fazla para alabilmek için yanlış beyanda bulunduğum olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Müşteriye ait olan malı veya parayı kişisel kullanımım için izinsiz aldığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde başkası tarafından yapıldığını bildiğim hırsızlığı şikayet etmediğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşletmeye ait olan malzeme veya gereçleri (zımba, makas, yiyecek vb) izinsiz olarak eve götürdüğüm olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde birisinin özel postasına, evrakına ya da malına iznini almadan baktığım olmuştur	①	②	③	④	⑤	⑥
İşe izinsiz geç geldiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Hasta olmadığım halde “hastayım” diyerek işe gelmediğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinden izinsiz erken ayrıldığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde gerekenden fazla uzun molalar verdiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Haber vermeden işe gelmediğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Sigara içmek veya diğer çalışanlarla sohbet etmek için işlerimi aksattığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Ekstra bir görevi üstlenmem istendiğinde verilen görevi almadığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerindeki toplantılara bilinçli olarak geç katıldığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşimi yapmak yerine hayaller kurarak zamanımı boşa geçirdiğim olmuştur	①	②	③	④	⑤	⑥
Yetişi gereken işler olmasına rağmen kasıtlı olarak yavaş veya özensiz çalıştığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Sözlü veya yazılı talimatlara kasıtlı olarak uymadığım olmuştur	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde birilerinin işini tamamlamasını engellemek için elimden geleni yaptığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥

Aşağıda belirtilen ifadeleri işyerinizde hangi sıklıkla gerçekleştirdiniz?	(1) Aklımdan bile geçirmedim	(2) Aklımdan geçirdim ama yapmadım	(3) Bir Kez	(4) Ara Sıra	(5) Sık Sık	(6) Çok Sık
Kendi çıkarlarım için işyerinde birilerinin hatasını bulup üst yönetime bildirdiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde alkol tükettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Alkolün etkisi altındayken işe geldiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Çalışma saatleri içerisinde sarhoş olduğum olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşyerinde birilerine küfür ettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Amirim ile tartıştığım veya kavga ettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Müşterilere kaba davrandığım olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
Müşteri ile tartıştığım veya kavga ettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşletmeye ait olan malzeme ve gereçleri (telefon, fotokopi, kırtasiye, vb) kişisel ihtiyaçlarım için izinsiz kullandığım olmuştur	①	②	③	④	⑤	⑥
İşletmeye ait olan bir malı (yiyecek, ofis malz.,içecek vb) izinsiz kullanmak isteyen çalışma arkadaşşıma yardım ettiğim olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥
İşletmeye ait olan mal veya hizmetleri(hamam, masaj, yiyecek, içecek vb)ücret talep etmeden başkalarına sunduğum olmuştur.	①	②	③	④	⑤	⑥

III. BÖLÜM	Aşağıda belirtilen ifadelere ne ölçüde katılmaktasınız?				
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
İşimi severek yaparım.	①	②	③	④	⑤
Mutluluğu işimdeyken buluyorum.	①	②	③	④	⑤
Mevcut işimden çok memnunum.	①	②	③	④	⑤
İşimi tatsız buluyorum.	①	②	③	④	⑤
İşyerinde zaman geçmek bilmiyorum.	①	②	③	④	⑤

1. Cinsiyetiniz: Kadın Erkek
2. Medeni durumunuz: Evli Bekar
3. Yaşınız:
4. Eğitim Durumunuz: İlkokul Ortaokul Lise Üniversite (2 yıllık)
Üniversite (4 yıllık) Lisansüstü
5. Departmanınız: F&B Önbüro Satış Kat Hizmetleri Animasyon
Müşteri İlişkileri Diğer(belirtiniz).....
6. Departman Göreviniz: Çalışan Şef Müdür
7. Aylık Ortalama Geliriniz: 500-1000 tı 1001-1500 tı 1501-2000 tı 2001-2500tı 2501 tı ve üstü
8. Şuanki işletmenizdeki hizmet süreniz?
1 yıldan az 1-3 yıl arası 4-6 yıl arası 7-9 yıl arası 10 yıl ve üzeri
9. Turizm sektöründeki hizmet süreniz?
1-5 yıl arası 6-10 yıl arası 11-15 yıl arası 16 yıl ve üzeri

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI : Aylin AKTAŞ ALAN

Doğum Tarihi ve Yeri : 20/09/1979- SİVAS

Medeni Durumu : Evli

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Antalya Lisesi

Lisans Diploması : Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Konaklama İşletmeciliği Öğretmenliği

Yüksek Lisans Diploması: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD

Yabancı Dil/Diller : İngilizce

Bilimsel Faaliyetler

Makale:

1. AKSU Akın, AKTAŞ Aylin

“Job Satisfaction Of Managers In Tourism: Cases In The Antalya Region Of Turkey”, *Managerial Auditing Journal*, Volume 20, Number 5, 2005

2. ÖZDEMİR Bahattin, AKTAŞ Aylin, ALTINTAŞ Volkan,

“Turizm ve Otelcilik Eğitimi Görmekte Olan Lisans Düzeyindeki Öğrencilerin Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümüne Yönelik Tutumları”, *Anatolia Dergisi*, Cilt 16,Sayı:1, Bahar 2005.

3. EHTİYAR Rüya, AKTAŞ Aylin

“Organisational Trust: The case of the Turkish Tourism Industry”, *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Volume 15, Number 1, January 2006.

4. ÖZDEVECİOĞLU Mahmut, AKTAŞ Aylin

“Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü“, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Sayı 28, Ocak-Haziran 2007: 1-20

5. AKTAŞ Ahmet, AKTAŞ ALAN Aylin ve EKİN Yakın

“What Are The Effects Of Dyadic Relationships On Organizational Commitment?”, *Tourism Analysis*, Vol.14, No.1, 2009.

6. EHTİYAR Rüya, AKTAŞ ALAN Aylin ve ÖMÜRİŞ Ece

“The Role of Organizational Citizenship Behavior on University Student’s Academic Success”, *Tourism and Hospitality Management:An International Journal of Multidisciplinary Research For South-Eastern Europe*, 16(1), 2010.

7. ERDEM, Ferda; ERENDAĞ, Fulya; AKTAŞ ALAN Aylin ve BAŞER Gözde

"Cultural Dimensions of Academic Organizations:A Pilot Research on Faculties of Economics and Administrative Sciences", *Eğitim Araştırmaları-EURASIAN JOURNAL OF EDUCATIONAL RESEARCH*, Cilt: 11, No: 43, Sf: 73-90, 2011.

Bildiriler:

8. EHTİYAR Rüya, ALTINTAŞ Volkan, AKTAŞ Aylin, ARMAĞAN Seher

“The Recent Changes In Place Formation and The Traditional City Identity of Antalya”,2003 Global Frameworks and Local Realities: Social and Cultural Identities in Making and Consuming Tourism, University of Brighton, England.

9. AKTAŞ Ahmet, AKTAŞ Aylin

“The Turkish Tourism Education At University Level: An Example Of Akdeniz University School Of Tourism and Hotel Management”, International Scientific Conference: Educating from Tomorrow’s Tourism, Ohrid, former Yugoslav Republic of Macedonia, 10-12 Ekim 2003.

10. AKTAŞ Aylin, ÖREN Erdinç

“Batı Akdeniz Bölgesi Kapsamında Sürdürülebilir Turizm”, Turizm ve Mimarlık Sempozyumu, Antalya, 28-29 Nisan 2006.

11. EHTİYAR, Rüya ve AKTAŞ ALAN, Aylin

“How Personality Dimensions Influence The Behaviour Of Leaders?”, The 9th International Joint World Cultural Tourism Conference, Korea, November 2008.

12. AKTAŞ ALAN, Aylin

“Türk ve Amerikalı Otel Yöneticilerinin Mesleki Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması”, 3. Ulusal Eğirdir Turizm Sempozyumu, Eğirdir-Isparta, 17-19 Ekim 2008.

13. AKTAŞ ALAN, Aylin

“Farklı Kültürlerdeki Yöneticilerin Kişilik Özelliklerine Dayanarak Liderlik Anlayışlarının Belirlenmesi:Türk ve Amerikan Otel Yöneticilerinin Karşılaştırmalı Analizi”, IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi, 23-27 Nisan, 2008, Antalya, Belek.

14. AKTAŞ ALAN Aylin, TARCAN İÇİGEN Ebru

“Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Mutfak Personelinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, 2.Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, Antalya, 10-11 Nisan 2008.

15. AKTAŞ ALAN Aylin ve TARCAN İÇİGEN Ebru

“Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Mutfak Personelinin İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, 10.Ulusal Turizm Kongresi, 21-24 Ekim 2009, Mersin.

16. EHTİYAR Rüya, ÖMÜRİŞ Ece, AKTAŞ ALAN Aylin

“Algılanan Stresin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi:Seyahat Acentası Örneği”, 1.Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu, Antalya, 9-11 Nisan 2010:30-42.

17. EHTİYAR, Rüya, ÖMÜRİŞ Ece ve AKTAŞ ALAN, Aylin

“A Research Towards Measuring The Relation Between Employees’ Commitment To The Organization, Superiors And Coworkers”, The 11th International Joint World Cultural Tourism Conference, Hangzhou/China, 12-14 November,2010.

18. AKTAŞ ALAN Aylin, EHTİYAR Rüya, ÖMÜRİŞ Ece

“Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Hırsızlık Sorunsalı: Antalya-Kundu Örneği”, 11. Ulusal Turizm Kongresi, 2-5 Aralık 2010, Kuşadası/Aydın.

İş Denevimi :

Hawk's Cay Resort and Marina, Florida, ABD, 05/02/04-04/02/05

Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 2002-...

Tayla Otel, Antalya, Haziran-Ekim 2000

Falez Hotel, Antalya, Haziran-Ekim 1999

Oxford, England, Au-pair, Haziran-Eylül 1998

Antalya Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Havaş, Temmuz-Ekim 1997

E-Mail : aylinaktas@akdeniz.edu.tr, aylinaktas79@hotmail.com