

**ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

Sefa CEYHAN

**KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA
ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**İşletme Ana Bilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Programı
Yüksek Lisans Tezi**

Alanya, 2018

ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Sefa CEYHAN

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ:
BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa YILDIRIM

İşletme Ana Bilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Programı
Yüksek Lisans Tezi

Alanya, 2018

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne

Sefa CEYHAN'ın bu çalışması, jürimiz tarafından
İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyonu Tezi Yüksek Lisans
Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doc. Dr. Kemal Vatansever
Üye (Danışmanı) : Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Yıldırım
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Nihan Sider

Tez Başlığı: Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Verimlilik Davranışına Etkisi:
Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

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

Tez Savunma Tarihi : 24/06/2017

Mezuniyet Tarihi :/...../2017

Prof. Dr. Bahar Uçak
Müdür
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma" adlı bu çalışmamın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

Sefa CEYHAN

İmzası



İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	v
TABLolar LİSTESİ	vi
KISALTMALAR LİSTESİ	vii
ÖZET	viii
SUMMARY	x
ÖNSÖZ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1.1. Kişilik ve Kişiliğin Gelişimi.....	2
1.2. Kişiliği Oluşturan Faktörler.....	3
1.2.1. Genetik Faktörler	3
1.2.2. Çevresel Faktörler.....	4
1.2.2.1. Kültürel Faktörler	4
1.2.2.2. Sosyal Yapı ve Sınıf Özellikleri	4
1.2.2.3. Aile	5
1.3. Kişiliğin Bileşenleri.....	5
1.3.1 Karakter	5
1.3.2. Zeka	6
1.3.3. Mizaç	6
1.4. Kişilik Kuramları.....	7
1.4.1. Beş Faktör Kişilik Kuramı.....	8
1.4.2. Sigmund Freud'un Psikanalitik Kuramı.....	11
1.4.3. Alfred Adler'in Bireysel Psikoloji Kuramı	14
1.4.4. Carl Gustav Jung'un Kişilik Kuramı.....	15
1.4.4.1. Ortak Bilinçaltı	15
1.4.4.2. Kişisel Bilinç Dışı.....	16
1.4.4.3. Kollektif Bilinç Dışı	16
1.4.5. Eric Fromm Kişilik Kuramı.....	16
1.4.6. Erik Homburger Erikson'un Kişilik Kuramı.....	17

1.4.7. Karen Horney'in Kişilik Kuramı	19
1.4.8. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı	20
1.4.9. Harry Stack Sullivan'ın Kişilik Kuramı	21
1.4.10. Gordon Allport'un Kişilik Kuramı.....	21
1.4.11. Raymond Cattell'in Kişilik Kuramı	21
1.4.2.4. Hans Eysenck'in Kişilik Kuramı	22
1.7. Kişilik ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	23

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Kavramsal Çerçevesi.....	24
2.2. Örgütsel Vatandaşlık Kavramına Temel Oluşturan Çalışmalar	24
2.2.1. Chester Barnard'ın İşbirlikçi Gönüllülük Kavramı.....	25
2.2.2. Roethlisberger ve Dickson'un Örgüt İçi İşbirlikçi İlişkiler Araştırması.....	25
2.2.3. Daniel Katz ve Robert Kahn'ın Spontane Davranış Biçimleri	25
2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri.....	26
2.3.1. Hedeflere Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	26
2.3.2. Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	27
2.3.3. Diğer Örgütsel Vatandaşlık Türleri	27
2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri.....	28
2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Teorileri.....	28
2.5.1. Sosyal Değişim Teorisi.....	28
2.5.2. Eşitlik Teorisi	29
2.5.3. Lider-üye Değişim Teorisi.....	30
2.5.4. Bekleyiş Teorisi.....	31
2.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar	31
2.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....	33
2.7.1. Özgecilik.....	33
2.7.2. Nezaket	33
2.7.3. Üstün Görev Bilinci (Vicdanlılık).....	34
2.7.4. Sivil Erdem	34
2.7.5. Sportmenlik (Centilmenlik).....	35
2.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler	35

2.8.1. Bireysel Faktörler	35
2.8.1.1. Bireyin Ruhsal Durumu.....	35
2.8.1.2. Bireyin Kişilik Özellikleri	36
2.8.1.3. İşe Karşı Tutum ve İş Tatmini.....	36
2.8.2. Örgütsel Faktörler.....	37
2.8.2.1. Örgütsel Bağlılık	37
2.8.2.2. Örgütsel Adalet.....	37
2.8.2.3. Örgütsel Güven.....	37
2.8.2.4. Örgüt Kültürü	38
2.8.2.5. Liderlik	38
2.9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları	39
2.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Yapılan Çalışmalar	41

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Problemi	43
3.2. Araştırmanın Amacı	44
3.3. Araştırmanın Önemi	45
3.4. Araştırmanın Hipotezleri	45
3.5. Araştırmanın Modeli	47
3.6. Araştırmanın Varsayımları	48
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	48
3.8. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	49
3.9. Araştırma Verilerinin Toplanması ve Analizi	50
3.10. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları	50
3.10.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği	50
3.10.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	52
3.11. Araştırmanın Bulguları	53
3.12. Demografik Bulgular	54
3.13. Kişilik Özelliklerine İlişkin Bulgular	55
3.14. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Bulgular	58
3.15. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine İlişkin Sonuçlar	62

SONUÇ VE ÖNERİLER	68
KAYNAKÇA.....	74
EK 1- ANKET FORMU	93
ÖZGEÇMİŞ	96

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Kişilik ile Mizaç Arasındaki İlişki	7
Şekil 1.2. Sözcüksel Yaklaşım Benimseyen Araştırmacıların Kronolojik Sıralaması.....	9
Şekil 1.3. Beş Faktör Kişilik Modelinin Boyutları ve Görülen Davranışlar	11
Şekil 1.4. Freud'un Kişilik Kuramının Yapısı ve Farkında Olunma İlişkisi	13
Şekil 1.5. Erikson'un Psikososyal Gelişim Dönemleri	17
Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli	48
Şekil 3.2. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu	67

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Allport Kişilik Tanımı.....	2
Tablo 1.2. Cattell 16 Temel Kişilik Özelliği	22
Tablo 2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Olumlu Katkıları	40
Tablo 3.1. Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İş Gören Sayısı	49
Tablo 3.2. Çeşitli Evren Büyüklüklerine İlişkin Örneklem Sayıları	49
Tablo 3.3. Aritmetik Ortalama ve İlişki Katsayı Aralıkları.....	50
Tablo 3.4. Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Katsayıları.....	51
Tablo 3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Katsayıları.....	53
Tablo 3.6. Araştırmaya Katılım Gösteren Çalışanların Demografik Bulguları.....	54
Tablo 3.7. Kişilik Özelliklerinin Dışa Dönüklük Boyutuna İlişkin Bulgular.....	55
Tablo 3.8. Kişilik Özelliklerinin Geçimlilik Boyutuna İlişkin Bulgular	56
Tablo 3.9. Kişilik Özelliklerinin Duygusal Denge Boyutuna İlişkin Bulgular	56
Tablo 3.10. Kişilik Özelliklerinin Sorumluluk Boyutuna İlişkin Bulgular	57
Tablo 3.11. Kişilik Özelliklerinin Açıklık Boyutuna İlişkin Bulgular	58
Tablo 3.12. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Vicdanlılık Boyutuna İlişkin Bulgular.....	58
Tablo 3.13. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Centilmenlik Boyutuna İlişkin Bulgular..	59
Tablo 3.14. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sivil Erdem Boyutuna İlişkin Bulgular ...	60
Tablo 3.15. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Nezaket Boyutuna İlişkin Bulgular	60
Tablo 3.16. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özgecilik Boyutuna İlişkin Bulgular	61
Tablo 3.17. Kişilik Özellikleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki.....	62
Tablo 3.18. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Vicdanlılık Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi.....	63
Tablo 3.19. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Centilmenlik Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi.....	64
Tablo 3.20. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sivil Erdem Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi.....	65
Tablo 3.21. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Nezaket Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi.....	65
Tablo 3.22. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özgecilik Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi.....	66
Tablo 3.23. Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları	68

KISALTMALAR LİSTESİ

BFKK	: Beş Faktör Kişilik Kuramı
BFKM	: Beş Faktör Kişilik Modeli
BFKÖ	: Beş Faktör Kişilik Özellikleri
KMO	: Keiser Meyer Olkin Testi
ÖVD	: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
PF	: Personality Factor
SPSS	: Statistical Package for Social Science
SS	: Standart Sapma
KTB	: Kültür ve Turizm Bakanlığı

ÖZET

Bu araştırmada, beş yıldızlı otellerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı (VD) zerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda nicel araştırma yöntemi tercih edilmiş, 2017 yılının Haziran-Ekim ayları arasında Antalya ili'nin Manavgat/Side, Manavgat/Kumköy ve Alanya/Okurcalar turizm bölgelerindeki otel işletmelerine ait personel lojmanlarında alan araştırması yapılmıştır. Araştırma verileri, söz konusu bölgelerdeki personel lojmanlarında yüzyüze anket yöntemi kullanılarak, çalışanlara yöneltilen soruların cevaplanması yoluyla elde edilmiştir. Alan araştırmadan elde edilen 397 kişilik veri seti IBM SPSS 21 paket yazılımı ile değerlendirmeye alınmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde ilk olarak faktör analizi uygulanmış, ölçeklerin geçerlilik ve güvenirliği belirlenmiştir. Faktör analizinin ardından araştırmadan elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bulgulara göre araştırmaya katılım gösteren çalışanların %26,4' kadın, %73,6'sı erkektir. Ayrıca araştırmaya katılım gösteren çalışanların çoğunluğu 0-6 yıl aralığında sektör deneyimine sahiptir (%66,8). Elde edilen söz konusu bulguların ardından araştırma değişkenlerinin birbirleri ile olan ilişkilerini belirlemek adına korelasyon analizigerekleştirilmiştir. Bu analiz sonucunda dışadönüklük kişilik özelliğinin VD'nın vicdanlılık, sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutları ile pozitif yönlü ve anlamlı ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. Kişilik özelliklerinden geimliliğin ise tüm VD boyutları ile anlamlı ilişkisinin olduğu grlmştir. Bir diğer kişilik özelliği olan nevrotiklik (duygusal denge) iscentilmenlik ve sivil erdem olarak bilinen VD boyutları ile negatif yönde anlamlı ilişkisinin olduğu saptanmıştır. Bu durum otel çalışanlarının nevrotiklik (duygusal denge) düzeylerinin azaldıkça VD sergileme düzeylerinin artacağı şeklinde yorumlanabilmektedir. Kişilik zelliklerinin özdisiplin ve gelişimeaçıklık boyutlarının ÖVD ile ilişkisi incelendiğinde; çalışanların özdisiplin düzeylerinin VD'nın vicdanlılık, centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutları ile anlamlı ilişkisininin olduğu, gelişimeaçıklık düzeyinin ise VD'nın vicdanlılık, sivil erdem, nezaket ve zgecilikle ilişkili olduğu grlmştir.

Korelasyon analizinin ardından araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizleri uygulanmıştır. Bu analizlerden elde edilen bulgulara göre dışa dönüklük kişilik özelliğinin ÖVD'nin sivil erdem ve nezaket boyutu üzerinde etkili olduğu görülürken, uyumluluk kişilik özelliğinin nezaket boyutu haricindeki tüm VD boyutları üzerinde anlamlı etkisinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca kişilik özelliklerinin nevrotiklik (duygusal denge) boyutunun VD'nın sadece centilmenlik ve özgecilik boyutu üzerinde anlamlı etkisinin

olduğu, diğer boyutlar üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı regresyon analizi sonuçları arasında yer almaktadır. Bu durum korelasyon analizinde elde edilen bulgularla da benzerlik göstermektedir. Kişilik özelliklerinin özdisiplin ve gelişimeaçıklık boyutlarının ÖVD'na etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları incelendiğinde ise özdisiplin kişilik özelliğinin ÖVD'nın tüm boyutları üzerinde etkisinin olduğu, gelişime açıklık kişilik özelliğinin ÖVD'nın vicdanlılık, sivil erdem ve özgecilik boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar dikkate alındığında beş yıldızlı otel çalışanlarının sahip olduğu kişilik özelliklerinin ÖVD sergileme düzeyinde etkili olduğu görölmektedir. Dolayısıyla bu araştırma sonucunda elde edilen bulguların hem kişilik özellikleri literatürüne hem de ÖVD literatürüne ve söz konusu konuların otel işletmeleri üzerine yapılacak olan çalışmalara katkı sağlayacağı nitelik taşıdığı düşünölmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, Kişilik Özellikleri, Beş Faktör Kişilik Kuramı, Örgütsel Vatandaşlık, Otel İşletmeleri

SUMMARY

THE EFFECT OF PERSONALITY TRAITS ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS: A RESEARCH ON FIVE STAR HOTELS

In this study, it is aimed to determine how personality traits of individuals working at five star hotels affect organizational citizenship behavior (OCB). Quantitative research method was chosen for this study. Fieldwork was done in staff's dwelling houses owned by hotel managements in Antalya Province Manavgat/Side, Manavgat/Kumköy and Alanya/Okurcalar tourism districts between July-October months in 2017. Survey Data was obtained by using face to face questionnaire and by answering the questions asked to workers method in aforementioned districts in staff dwelling houses. 397 count data -obtained from field work- was evaluated with the help of IBM SPSS 21 packaged software. Factor analysis was applied in the evaluation of data and then validity and reliability were determined. Following the factor analysis research findings were ranked. According to these findings %26,4 of participants were women and 73,6 were men. Additionally, it was seen that most of participants of this research had a sector experience between 0-6 years (%66, 8). Correlation analysis were performed in order to determine the relationships of research variables one another after data. As a result of this relationship, it was seen that extraversion personality trait had positive and significant relationshi with OCB's conscientiousness, civicvirtue, courtesy and altruism dimensions. Also, it was seen that agreeableness -one of the personality traits- had a significant connection with all OCB's dimensions. It was also determined that neuroticism-another personality trait- had a reverse direction significant connection with civicvirtueand courtesy of OCB dimensions. This situation would be interpreted so: the less emotional neuroticism of hotel personals come into being the more OCB performing levels come into being. When OCB relationship with conscientiousness and openness of personality traits is investigated; it is seen that worker's conscientiousness levels has a significant relation with OCB's conscientiousness, sportmanship, civic virtue, alturism and courtesy. Additionally and openness level has a relation with conscientiousness, civic virtue, courtesy and altruism of OCB.

Multiple regression analyzes were applied in order to test research hypothesizes after correlation analysis. According to findings -obtained from these analyses- extraversion personality traits have effect on OCB's civic virtue and courtesy dimensions. Agreeableness personality traits have significant effect on civic virtue, conscientiousness, alturism and

sportmanship. Additionally according to regression analyze results neuroticism dimension of personality traits have effect on sportmanship and alturism dimension, it hasn't any effect on other dimensions. This situation shows similarity with findings obtained from correlation analyze. When regression analyze results-personality traits' conscientiousness and openness dimension's effect on OCB- investigated it is confirmed that conscientiousness personality trait have significant effect on all OCB directions, also openness personality trait has a statistically significant effect on OCB's conscientiousness, civic virtue and altruism. In consideration of these results, it is seen that five star hotel worker's personality traits are effective on OCB performing level. Accordingly, it is thought that these findings obtained from this research would be beneficial for both personality traits literature and OCB literature and also it is thought that these studies has the quality that would contribute to studies that would be performed on hotel managements.

Key Words: Personality, Personality Traits, Theory of Five Factor Personality, Organizational Citizenship, Hotel Organizations

ÖNSÖZ

Akademik hayata ilk adımlarımı attığım bu çalışmada, yüksek lisans eğitimimin başlangıcından tezimin son aşamasına kadar sonsuz sabrı, ilgi ve alakasıyla hep yanımda olan, fikir ve deneyimlerini paylaşıp ufkumu aydınlatan, kendisinde bir danışmandan daha çok ağabeyliği hissettiğim SayınDr. Öğr. Üyesi Mustafa YILDIRIM'a ve onun nezdinde eğitimime katkıda bulunantüm işletme fakültesi hocalarıma teşekkür ederim.

Araştırma verilerinin toplanmasında, zaman farkı gözetmeksizin desteğini esirgemeyen kuzenim Osman ÖZTEKİN'e, otel lojmanlarında her türlü imkanı sağlayan ve araştırmaya destek olan Sayın Oğuz KABADAYI, Sayın Cemalettin AKGÖLLÜ, Sayın Çiğdem Ak KORKMAZ, Sayın Sadık DİPÇİK, Sayın Talat KAHRAMAN ve Sayın Hamza ALTUNDAL'a teşekkürü borç bilirim. Ayrıca görüş fikir ve önerileriyle her zaman yanımda olan Sayın Cevdet MORKOÇ, Sayın Hüseyin ERDOĞAN, Sayın Nazlı TÜRKER ve Sayın Erhan ER'e saygılarımı sunarım.

Sevgilerini hiçbir satır ya da deftere sığdıramayacağım, maddi ve manevi desteği ile hep yanımda olan Babam Durmuş CEYHAN, Annem Necibe CEYHAN ve Ablam İlkey BASKAN'a teşekkür ederim.

Başlarken veda eden Dedeciğim Osman ÖZTEKİN... Senin öğüt ve tavsiyelerini, hayatımın her aşamasında temel prensip olarak kabul edeceğim.

Sefa CEYHAN

Alanya, 2018

GİRİŞ

İnsanın var olduğu tüm toplumsal aşamalarda, kişilerin farklı amaç ve hedefler doğrultusunda yönetim faaliyetlerini yerine getirdiği bilinmektedir. Yönetim faaliyetlerinin yerine getirilmesinde ise insanı yönetme ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. İnsanı yönetme ihtiyacı, bireylerin tek başına yerine getiremediği işleri, bir grup çabasıyla gerçekleştirme gerekliliğinden meydana gelmektedir (Uzun, 2012: 6). Bu bağlamda insanlık tarihi yönetsel olarak incelendiğinde üç toplumsal aşama ile karşılaşmaktadır. Bu aşamalardan ilki, geleneksel yaşam biçimi olarak adlandırılan tarım toplumu, ikincisi endüstri devriminde yaşanan değişimle meydana gelen endüstri toplumu, üçüncüsü teknolojik gelişmeler ile meydana gelmiş olan bilgi toplumdur. Söz konusu toplumsal aşamalarda ekonomik gelişmeler önemli rol oynamaktadır. Ekonomik gelişmelerin temel kaynağını ise işletmeler oluşturmaktadır (Çevirgen ve Yüksel, 2011: 40). Şu halde işletmelerin kökenini meydana getiren insan unsurunun iyi kavranması gerekmektedir. İnsan, işletmeyi oluşturan, yöneten ve işleten kişidir. Dolayısıyla insan olmadan hem bir işletmenin varlığından söz edilemez hem de konu ile ilgili analiz yapılamaz (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2009: 3). Bu doğrultuda insanın bireysel farklılıklarını meydana getiren kişiliğin açıklanması ve kavranması önem taşımaktadır. Nitekim işlerin verimli şekilde yapılabilmesine olanak tanıyıp, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmada kolaylık sağlayan en önemli etkenlerinden birisinin kişilik olduğu bilinmektedir (Okutan, 2010: 1). Literatürde kişilik konusunda ortak bir tanım olmamakla birlikte, bireylerin düzenli olarak göstermiş olduğu davranış kalıpları ya da tepkiler kişilik olarak ifade edilebilir. Konu ile ilgili çalışmalarda bulunan psikolog Gordon Allport insanın en önemli özelliğinin onun bireyselliği olduğunu ve davranışların sahip olunan kişilik tarafından biçimlendiğini öne sürmektedir (Allport, 1961: 769). Bu bireysellik dikkate alındığında emek yoğun yapıya sahip turizm sektöründe çalışan bireylerin davranışlarının açıklanmasında, kişiliğin önem taşıdığı ifade edilebilmektedir (Bryant, 2004; Aksu vd, 2009; Pekey ve Arslanbaş, 2007; Uğurlu vd., 2011). Ancak otel çalışanlarının sadece kişiliğinin bilinmesi kimi zaman yeterli olmamaktadır. Günümüz rekabet ortamında iş görenin biçimsel rol ve görevlerinin haricinde gönüllü davranışlar da göstermesi beklenmektedir. Bu gönüllü davranışlar ise örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ile açıklanmaktadır. Dolayısıyla bu araştırmada, beş yıldızlı otellerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin ÖVD üzerindeki etkisini belirlemek amaçlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1.1. Kişilik ve Kişiliğin Gelişimi

İnsanlar gerek dış görünüş gerekse davranışsal eylemler açısından birbirinden farklılık göstermektedirler (Tatlıoğlu, 2014: 941). Bu farklılıklardan bazıları; sakin, gergin konuşkan, sessiz, sebatkar, telaşlı neşeli, rekabetçi kayıtsız, kibar, gibi terimlerle ifade edilmektedir (Özsoy ve Yıldız, 2013: 3). Kişilik üzerinde çalışma yapan araştırmacılar, kişiliği tanımlarken söz konusu farklılıklar nedeni ile benzer ancak kimi noktalarda da zıt tanımlamalar yapmaktadırlar. Bu nedenle kişilik tanımlaması konusunda ortak bir kanıya varmak mümkün değildir (Yalçınkaya, 2014: 79). Psikolog Gordon Allport (1937) farklı kaynaklardan yararlanarak kişiliği 50 ayrı şekilde tanılamıştır. Bu tanımlamalardan en özgün olanları ise şu şekildedir;

Tablo 1.1. Allport Kişilik Tanımı

Dinamik organizasyondur	Kişilik sürekli değişen ve gelişen organize bir sistemdir.
Bireyin içindedir	Bireyin kendine özgü eylemlerinin ardında yatan şeydir.
Psikofizikseldir	Psikolojik ve biyolojik işlevlerin karmaşık bir etkileşimidir.
Belirleyicidir	Kişiliğin oluşumu çevreye yönelik davranışları belirler.
Çevreye özgün bir uyumdur	Kişilik yaşamının sürdürülmesine ilişkin genel uyum sürecidir.

Kaynak: Arslan, 2008: 8

Araştırmacıların ortak görüş sergilemiş oldukları tanıma göre kişilik, bireysel özgünlük neticesinde genel olarak sergilenmekte olunan gözlemlenebilir davranışlar bütünüdür (Sarıtaş, 1997: 528). Diğer bir deyişle, bireyleri birbirinden ayırt etmeye yarayan kişisel davranışları ifade etmektedir (Hogan, 1994: 4). Bu davranışlar ise içinde bulunulan mevcut koşullar, üyeler arası etkileşim ve çevresel faktörlerden oluşan genel bir sonuçtur (Özsoy ve Yıldız, 2013: 3; McAdams 1997: 28).

İnsan davranışının sosyal çevre ve kültürden bağımsız olmadığı düşünüldüğünde bir bireyi aileden ve toplumdan ayrı düşünmek mümkün değildir. Dolayısıyla bireylerde kişilik hem aile hem de çevre ile birlikte gelişim göstermektedir (Kasatura, 1998: 30). Literatürde kişilik gelişimini ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde üç temel akımla karşılaşılmaktadır. Bu akımlardan birincisi 20. yüzyılda Almanya'da ortaya çıkan ve bireylerin neden nevroitik olduğunu açıklamayı kendine ilke edinen akımdır. İkincisi

1930'larda Avrupa'ya tepki olarak ABD'de ortaya çıkan akımdır. Bu akım, bireylerin kendilerini gerçekleştirmedeki süreçlerini inceleyerek bu sürece nasıl uyum sağladığıyla ilgilenmektedir (Doğar, 2013: 8). Üçüncü akım ise İngiliz ve Amerikalı bir grup tarafından kişiliğin temel özelliklerinin bilinmesi ile kişiliği anlamının ilişkili olduğunu öne süren çalışmalardır (Hogan, 2009: 37). Dolayısıyla günümüze kadar yapılan bir çok çalışmada açıklanmaya çalışılan kişilik, temelde bireyi diğerlerinden ayıran ve bireysel özgürlüğü oluşturan bedensel akli ve ruhsal özelliklerin üzerine kurulu bir yapıdır (Şanlı, 1991: 21).

1.2. Kişiliği Oluşturan Faktörler

Kişilik oluşumuna katkıda bulunan bir çok değişken olmakla birlikte kişilik kuramları ile ilgili çalışmalarda bulunan bilim insanlarının ortak görüş sergilediği bazı faktörler bulunmaktadır. Kişilik oluşumunda etkili olan bu faktörler maddi ve psiko-sosyal olarak ikiye ayrılmaktadır (Türkel, 1992: 28). Maddi faktörler içerisinde bireyin, biyolojik yapısı ve çevre bulunmaktayken psiko-sosyal faktörler arasında; kültürel, ailevi ve durumsal faktörler bulunmaktadır (Aktaş 2011: 96). Tarihin farklı zamanlarında insan psikolojisi üzerine çalışmalar yapan araştırmacılar, kişiliği meydana getiren maddi ve psiko-sosyal faktörleri, doğal sebepler veya yetiştirilme tarzı olarak nitelendirmişlerdir. Oysa kişiliğin oluşumu doğal ve yetiştirme tarzının yanı sıra temelde genetik ve çevresel faktörlerden oluşmaktadır (Pervin, 2003: 51; Luthans, 2011: 125). Çalışmanın bu kısmında kişiliği oluşturan genetik faktörler ve çevresel faktörler açıklanacaktır.

1.2.1. Genetik Faktörler

Bireylerde kişilik, ilk olarak genetik faktörler yoluyla oluşmaktadır (Aykut, 2013: 7). Genetik faktörler, çevrenin etkisiyle herhangi bir değişime uğramamış anne ve baba kromozomları yoluyla kuşaklar arası etkileşim sonucu ortaya çıkan ve bireyin tüm yaşamı boyunca etkili olan önemli etkenlerdir. Bu etkenler arasında bireyin bedensel yapısı ile ilgili olarak iskelet, kilo, boy, saç, göz ve ten rengi, duygu durumu (heyecan, stres, direnç gösterme ya da direnme vb.) sayılabilmektedir (Soysal, 2008: 7; Millon vd., 2003: 59). Dolayısıyla bireylerdeki genetik özellikler her bir bireyi diğerinden farklılaştırmaktadır (Isır, 2006: 35). Genetik yollarla kişiliği inceleyen ilk araştırmacı Francis Galton'dur. Galton, aile tarihçesi metodu ile genetik özelliklerin bireyde nasıl kişilik oluşumun katkıda bulunduğunu araştırmıştır. Alman bir psikiyatrist olan Ernst Krentschmer ise bireylerin bedensel yapılarını inceleyerek yine genetik yapıların bireysel kişilik oluşumunda ne gibi rol oynadığına ilişkin çalışmalarda bulunmuştur. Sheldon, Beloff ve Eyesenck'in çalışmaları da incelendiğinde

genetik faktörlerin kişilik oluşumunda etkili olduğu görülmektedir. Bu durumda genetik faktörlerin kişilik oluşumunda etkili olduğu ve kişiliği doğrudan etkilediği anlaşılabilmektedir (Türkel, 1992; Galton, 1869; Styrker, 2007; Krentschmer, 1937).

1.2.2. Çevresel Faktörler

Bireylerin kişilikleri üzerinde etkili olan ancak genetik olmayan faktörler çevresel faktörleri oluşturmaktadır (Yeni, 2015: 10). Toplumların kendine has yaşama ve yapısal biçimi göz önüne alındığında birey içinde bulunduğu toplumun bilim, kültür, ekonomi, din, siyaset, adet ve gelenekler, töre gibi tüm değerlere, standart ve beklentilere uygun olarak yetişir. Dolayısıyla bahsi geçen kavramların kişilik oluşumunda çevresel olarak etkileri bulunmaktadır (Doğar, 2013: 8). Çevresel faktörler arasında, kültürel faktörler, aile, sosyal yapı ve sınıf özellikleri sayılabilmektedir

1.2.2.1. Kültürel Faktörler

Bireylerin içinde bulunduğu kültürel yapı, doğumdan ölüme kadar tüm yaşamı kapsamaktadır. Bu süreç içerisinde bireyin idealleri, ilgileri, tutum ve davranışları dış çevrenin etkisiyle şekillenmektedir. Söz konusu şekillenme ise kişilik oluşumu ile iç içedir. Bu durumda kişilik ile kültürel yapı arasında önemli bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bireylerin dahil olduğu kültürel yapı, kişiliği üzerinde yeni kazanımlar elde etmesine ve kültürel ilişkiler kurmasına olanak sağlar (Türkel, 1992: 28; Boeree, 2006: 3). Bireylerin kurmuş olduğu bu kültürel ilişkiler ise üç şekilde açıklanmaktadır. Bunlardan ilki; bireyin toplumsal davranışlarını içinde bulunduğu toplum vasıtasıyla gerçekleştirdiğini savunmaktadır. İkinci açıklamada ise kültürel edimlerin bir kültür içerisinde bulunmak suretiyle gerçekleştiğini ifade eder. Sonucu açıklamada ise kültürel yapının bireyde toplumsal davranışlarla ilgili değerlerin gelişmesine yol açtığına değinilmektedir (İlbars, 1987: 208).

1.2.2.2. Sosyal Yapı ve Sınıf Özellikleri

Sosyal sınıf belirleyiciler ve sosyal yapı kültürel faktörlerin aksine genel davranış ve tutumlar üzerine bilgi vermektedir (Bozkaya, 2013: 11). Diğer bir deyişle kültürel yapı kişiliğin mevcut özelliklerini öne sürerken sosyal gruplarda farklı kişilikler ortaya çıkmaktadır. Bu gruplarda bireylerin kimi özellikleri tahmin edilebilir iken kimileri sadece bağlı bulunulan sosyal yapının bilinmesi durumunda tespit edilebilir. Dolayısıyla bireylerin bağlı oldukları sosyal yapının bilinmesi ve bu yapıya bağlılık seviyelerinin saptanması birey kişiliğinin anlaşılmasında belirleyici bir faktördür (Türkel, 1992: 28).

1.2.2.3. Aile

Bireylerin doğduğu günden ergenliğe ulaşmaya kadar yetişmiş olduğu aile ortamı kişilik oluşumunda büyük önem taşımaktadır (İlbars: 1987: 203). Anne ve babanın baskıdan uzak ve demokratik bir yaklaşım sergilediği ortamlarda çocuğun daha rahat yetiştiği görülmektedir. Bu rahatlık sonucu çocukta objektiflik, rasyonel davranış biçimi ve dışadönük kişilik özellikleri görülebilmektedir. Aksi durumda ise içedönük kişilik yapısı sergilenen bir yetişme ortamı ile kişilik oluşmaktadır. O halde çocuğun içinde yetiştiği ailedeki kişiler veya ilişkilerin kişilik gelişiminde önemli etkiye sahip olduğu söylenebilir (Şanlı, 1991: 23).

1.3. Kişiliğin Bileşenleri

Bireylerin kişiliği, doğuştan edindiği genetik yapıyı içeren mizaç özellikleri ve ilerleyen yıllarda dış çevre yoluyla kazanılan karakter ve zeka bileşenleriyle oluşmaktadır (Coloiner, 1987: 589; Coloiner, vd., 1993: 980). Dolayısıyla kişilik; karakter, zeka ve mizaç ile iç içedir (Nettle, 2007: 102). Mizaç ve zeka gündelik yaşamda kişiye özel belirli tepki ve bu tepkilerin yoğunluğunu ifade ederken karakter kişiye özel duygu, düşünce, tutum ve davranış topluluğuna vurgu yapmaktadır (Ferşadoğlu, 2010: 40). Ancak gündelik yaşamda söz konusu üç kavram birbirleri ile karıştırılabilmektedir. Bu karışıklılığı gidermek amacıyla çalışmanın bu kısmında bu kavramlar açıklanacak ve söz konusu kavramların kişilik ile ilişkisine değinilecektir.

1.3.1. Karakter

Karakter sözcüğünün temeli, eski bir yunan matematikçisi ve filozofu olan Heraklitos'a dayanmaktadır. Heraklitosun "Ethos (Karakter), Antropos (İnsan) Diamon (Kader)" sözü Yunancadan motamot çevrildiğinde "karakter kaderidir" anlamı taşımaktadır. Bu kapsamda "Ethos" kelimesinin yunanlılar arasındaki anlamı "Alışkanlık kaderdir", "Yerleşik yaşam kaderdir" ya da "Alışkanlık ve yerleşik yaşam kaderdir" anlamı taşımaktadır (Uysal, 2008: 9). Karakter kelimesi, çoğu zaman kişilik ile birbirine karıştırılmaktadır (Adler, 1937: 191). Kişilik, bireyi diğer bireylerden ayıran ve bireysel özgürlüğü oluşturan bedensel akli ve ruhsal özelliklerin üzerine kurulu bir yapıdır (Şanlı, 1991: 21). Karakter ise çocukluk döneminden itibaren bireyin içinde bulunduğu toplumsal yapının değer ve normlarını benimsemesi ile şekil almaktadır. Benimsenen bu davranışlar arasında tutarlılık bulunduğu anda ise kişi karakter sahibi olmaktadır (Kerentschmer, 1954: 18). Bireylerde Karakter; yakın çevre, aile ve okul etkisi ile başlar ve ilerleyen yıllarda gelişerek şekil alır (Güney, 2015: 62;

Adler, 1937: 191). Bu süreç içerisinde karakter oluşumu iki şekilde gerçekleşmektedir. İlki takdir edilme ve ödüllendirilme aşaması, ikincisi gerçekçi hedefler aşamasıdır. İlk durumda bireyler çıkar ve menfaatlerine uygun davranış biçimleri sergilemektedir. Dolayısıyla bireyler beklentileri dahilinde takdir edilme ve beğenilme durumunda gayet samimi ve cana yakın karakter yapısı gösterirler. Ancak beklenen takdir ve beğenilme arzusu gerçeğe dönüşmediğinde görünüşte olan samimiyet ve cana yakın olma davranışı tamamen kaybolur. İkinci durumda ise bireylerin herhangi bir olumlu davranışla ya da olumsuz davranışla karşılaşmaları sonucunda karakterlerinden taviz vermemelerini ifade etmektedir (Zel, 2011: 20).

1.3.2. Zeka

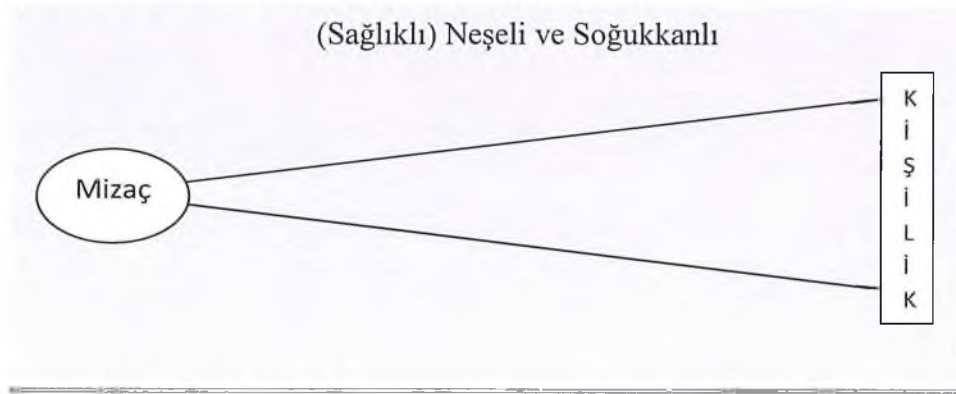
Felsefe sözlüğüne göre zeka, nesnelere ya da cisimlerin birbirleri ile olan ilişkisini doğru anlayabilme kabiliyetidir (Timuçin, 1994: 526). Diğer bir deyişle zeka, test edilebilen bir yapıya sahip, duygusal ve psikolojik yapısı olan organize davranış ya da duygu oluşumudur (Salovey ve Mayer, 1990: 186). Bu tanımlamalardan yola çıkılarak zeka için, bireylerde algılama ya da muhakeme etme yetisi, olduğu ifade edilebilir (Avcı, 2011: 6). Zeka sadece kişiliğin oluşumunda bir olgu görevi üstlenmeyip aynı zamanda kişiliğin biçimlenmesinde de önem taşımaktadır. Örneğin üstün zeka, bir idarecinin herhangi bir çatışma ortamında daha çabuk entegre olmasında ve uyum sağlamasında etkili olabilir. O halde zihinsel bir yetenek olan zeka bireyin duyuları aracılığı ile kimi durumları ya da olguları gerçekleştirebilme şeklindeki bedensel özelliklerin tamamını kapsar (Zel, 2011: 21).

1.3.3. Mizaç

Mizaç bireysel düşünceyi ön planda tutan, duygu ve davranışları yapısal olarak bütünleştiren, dış çevrenin etkisiyle bireye özdenetim imkanı sağlayan bütünsel bir yapıdır (Şafak, 2016: 3). Diğer bir deyişle mizaç, genetik olarak bireylerin birbirlerine aktarmış olduğu kültürel tavır ve davranışları kapsamaktadır (Colonyner, 1994: 266). Bu tavır ve davranışlar, araştırmacıların yoğun ilgisini çekmiş ve mizaç ile ilgili yapılan çalışmalar geçmişten günümüze hızla artmıştır (Dönmez, 2016: 21). Örneğin M.Ö. 4. Yüzyılda vücut kimyasının mizaç üzerine ciddi etkilerinin olduğunu öne süren Hipokrat, mizacı dört ayrı boyutta incelemektedir. İlk boyut olan neşeli mizaç; bireylerin sürekli hareket içerisinde ve neşe ile dolu olduğunu ifade eder. İkinci boyutta soğukkanlı mizaç bulunmaktadır. Bu mizaç türüne sahip bireyler, az hareketli ve durağandırılar. Genellikle soğukkanlı ve güçlü kişiliği ifade etmektedirler. Üçüncü boyut kızgın mizaç ise bir anda sinirlenen, sürekli hareket

içerisinde olan bireyleri ifade eder. Son boyut ise melankolik mizaçtır. Bu boyuttaki bireyler sıkılgan, üzgün ve hareket yeteneği olmayan kişiliği yansıtır (Zel, 2011: 21). Bireylerde söz konusu dört mizaç özelliği kişilik ile ilişkisi bakımından değerlendirildiğinde mizacın, kişiliği tamamlayıcı bir faktör olduğu da ifade edilebilir (Weiss vd., 2011: 302). Söz konusu tamamlayıcı faktör şekil 1.1'deki gibi ifade edilebilir:

Şekil 1.1. Kişilik ile Mizaç Arasındaki İlişki



Kaynak: Yılmaz, 2010: 27

İlerleyen yıllarda araştırmacı Coloiner (1986) tarafından söz konusu dört mizaç grubu tekrar ele alınmış ve yenilik arayışı, zarardan kaçınma, ödül bağımlılığı ve sebat etme olarak değerlendirilmiştir. Yenilik arayışı, bireyin sürekli olarak yeni davranış ya da durumların arayışı içerisinde olmasıdır. Zarardan kaçınma ise kötümserlik, endişe ve kaygı, belirsizlik ve yabancılardan uzak durma gibi kaçınmacı hareketleri içerir. Ödül bağımlılığı, diğer bireylere karşı gösterilen davranış karşısında takdir edilme, ödüllendirilme gibi beklentileri içermektedir. Son aşama olan sebat etme ise tüm olumsuz koşul ve durumlara rağmen bireyde kalıtsal olarak içinde bulunduğu ortam ya da örgüte kalıtsal bir sadakat gösterme davranışı olarak açıklanabilir (Cloninger 1986: 167; Coloiner, 1994: 269). Kişiliğin bahsi geçen dört aşaması mizaç faktörü olarak ele alınan nitelikleri göstermektedir. Mizacın bireylerde kalıtsal olduğu ve genellikle bireylerde çocukluk döneminde oluşumunu tamamladığı düşünüldüğünde kişiliğin bilinçdışı veya kavramsal boyutunun mizaç ile oluştuğu ifade etmek mümkündür (Arkar, 2004: 18).

1.4. Kişilik Kuramları

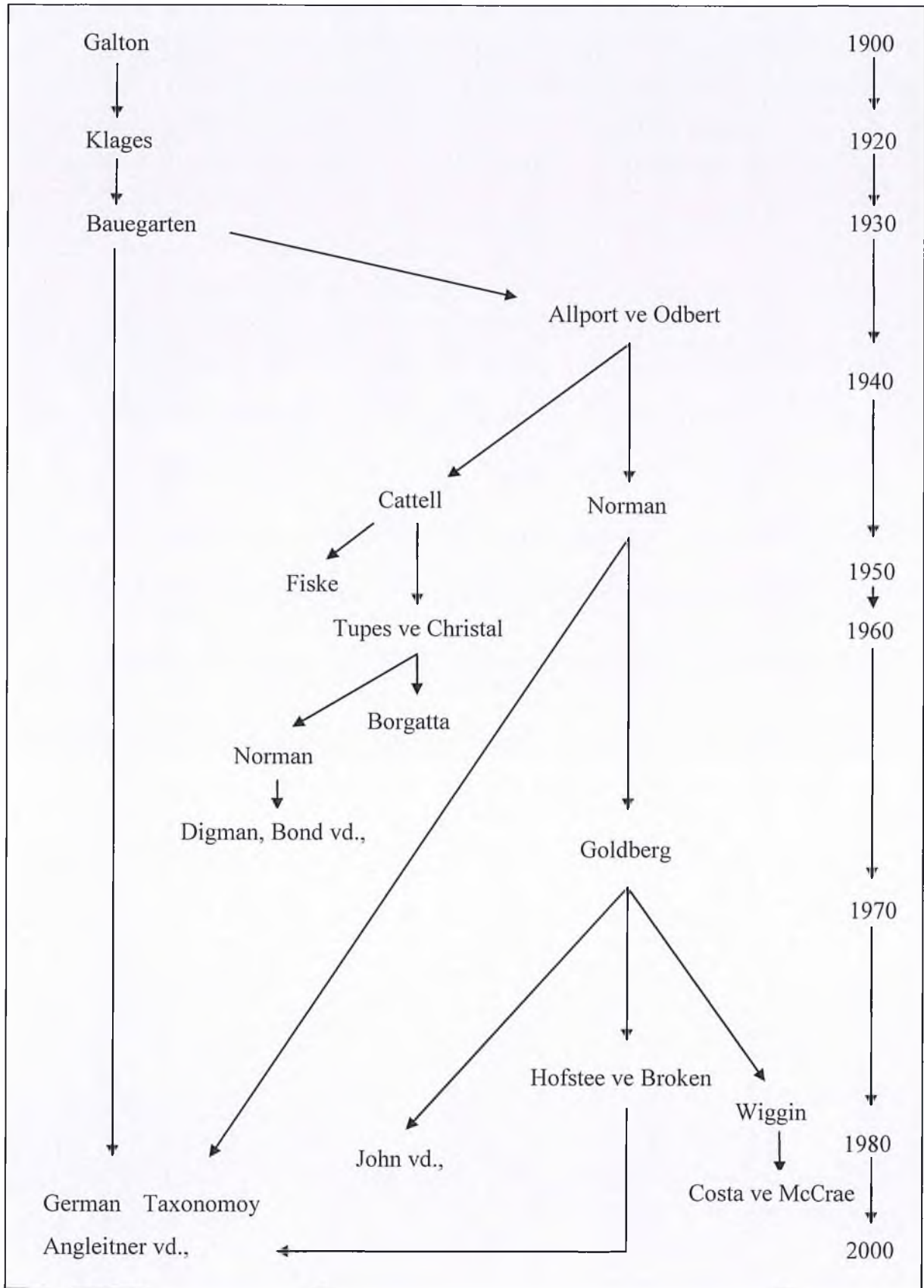
Kişilik ile ilgili yapılan çalışmalarda bilim adamları bir çok kuram geliştirmişlerdir. Bu kuramlar genellikle dışarıdan herhangi bir etkiye maruz kalınmadan gözlenebilen nitelikteki özelliklerin neler olduğunu açıklamaya yöneliktir (Şanlı, 1991: 24). Ancak kişiliğin

karmaşık bir yapıya sahip olması ve insanın da bu karmaşık yapının içerisinde yer alması nedeni ile ortak bir görüş sağlanamamıştır (Zel, 2011: 29). Kimi psikologlar, kişilik kuramlarının ortaya çıkarılıp geliştirilmesinde kişiliği kapalı bir sistem olarak ele almışlardır. Bu durum kişiliğin sadece bir iç salgı organizması ya da zihinsel bir faaliyet olarak ele almasına sebep olmuştur. Kimi araştırmacılar ise kişiliğin dış çevreden etkilendiğini ve kişiliğin çevresel faktörler yoluyla geliştiğini ileri sürmüştürler. Günümüzde kişilik, hem iç hem de dış faktörleri ele alan bir anlayışı benimsemektedir (Aşkın vd., 2005: 119). Literatürde çok sayıda bulunan kişilik kuramları, kişiliğin oluşum şekilleri ve ne gibi değişkenler ile oluştuğunu ele almaktadırlar (Topcu, 2015: 46). Çalışmanın bu kısmında söz konusu kuramlar içerisinde önemli görülenler üzerinde durulacaktır.

1.4.1. Beş Faktör Kişilik Kuramı

Beş faktör kişilik kuramı (BFKK), kişiliğin oluşumunda tek bir baskın etken olmadığını ve bireylerdeki kişilik özelliklerinin bir çok farklı sıfat ile ifade edilebileceğini öne sürmektedir (Tomrukçu, 2008: 2; Burger, 2006: 286). Diğer bir deyişle BFKK, bireylerin gösterdiği farklılıkların evrensel olarak kodlanabilen ve gündelik dilde sıfatlar halinde ifade edilebilen sözcükler varsayımına dayanmaktadır (Somer vd., 2002: 22). Bu kapsamda, kişilik çalışmalarında sözcüksel yaklaşım kullanmış olan; Galton (1884), Klages (1926), Thurstone (1934), Allport ve Odbert (1936) gibi araştırmacıların çalışmaları, BFKK'nin temelini oluşturmaktadır (Hough ve Ones, 2002; Akt: Şengül, 2008: 33). Sözü geçen araştırmacıların yapmış oldukları çalışmaların her biri BFKK'nin oluşumuna farklı katkı sağlamış olsa da genel olarak aynı tema içerisinde işlenmekte ve bireyin kişiliğini ölçmede kişisel farklılıkları niteleyici sözcüklerden yararlanmaktadır (Jhon vd., 2008; Matthews vd., 1963; Funder, 1997; Pringle vd., 2010). İlerleyen yıllarda, Allport ve Odbert (1936) tarafından geliştirilen çok boyutlu kişilik modeli, Cattell (1943) tarafından yeniden ele alarak 4500 alt özellik tespit edilmiş ve bu özellikler kümeleme yöntemi kullanılarak 35 değişkene kadar indirgenmiştir. Bu çalışmanın sonucunda ise Cattell'in 16 kişilik modeli ortaya çıkmıştır. Öte yandan Eysenck (1965)'de dışadönük, içedönüklük ve nevrotiklik ile oluşan üç faktör kişilik modelini geliştirmiştir (Şengül, 2008: 34). Costa ve McCrae (1985) ise Cattell ve Eysenck'in söz konusu çalışmalarını tekrar değerlendirerek günümüzde bir çok araştırmacı tarafından genel kabul gören beş faktör kişilik modelini literatüre kazandıran ilk araştırmacı olmuşlardır (Costa ve McCrae, 1985; Fruyt vd., 2004; Demirci vd., 2007; Sağlam, 2017). Çalışmanın bu kısmında beş faktör kişilik modelinin tarihsel gelişim sürecini daha açık bir şekilde kavrayabilmek adına şekil 1.2'yi incelemek yerinde olacaktır.

Şekil 1.2. Sözcüksel Yaklaşımı Benimseyen Araştırmacıların Kronolojik Sıralaması

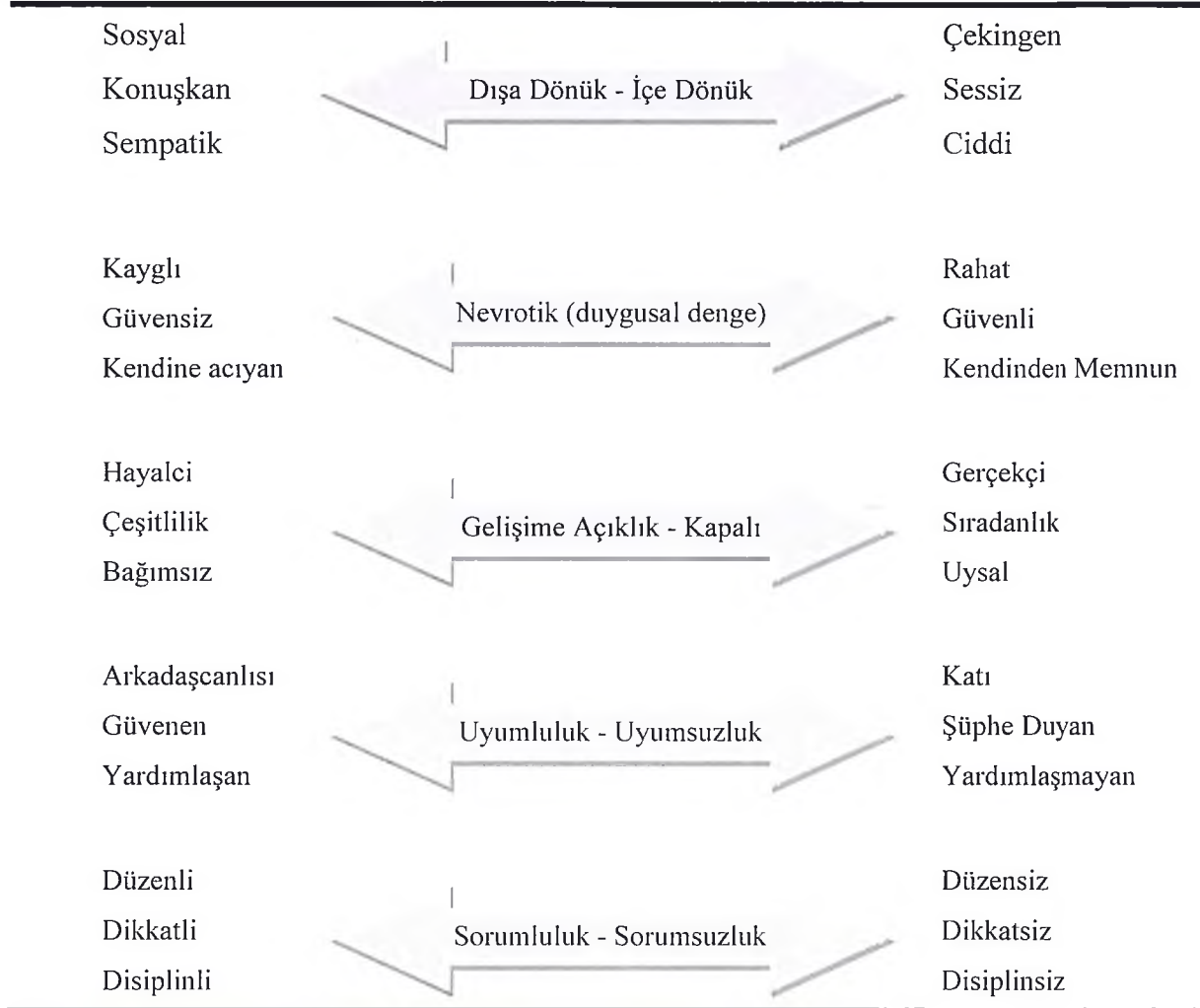


Kaynak: John vd., 1988: 177

Beş faktör kişilik modeli (BFKM); dışa dönüklük, nevrotik (duygusal denge), gelişime açıklık, yumuşak başlılık / uyumluluk ve öz disiplin / sorumluluk olarak beş faktör altında değerlendirilmektedir (Bitlisli vd., 2013: 461). Bu boyutlardan ilki olan dışa dönüklük, kişinin aktif olarak sosyal çevre ile uyum sağlamasını, konuşkan ve sempatik bir yapıya sahip olmasını ifade etmektedir. Dışadönük bireyler, kararlı ve aktif bir yapıya sahip olması nedeni ile örgüt içi kaynakların bulunması ve kullanılması konusunda öncü role sahiptirler. Dışadönüklüğün negatif yönü olan içedönüklük ise kendilerini dış dünyaya kapatmış, çekingen, sessiz ve ciddi bireyleri ifade etmektedir. Bu yapıya sahip bireyler yalnızlıktan ve yalnız kalmaktan daha çok mutluluk duyarlar (Hellriegel ve Slocum, 2009: 48; Zel, 2006: 26). Nevrotik (duygusal denge) boyutu ise bireyin kaygıları, endişeleri, diğer bireylere karşı güvensizliği ve kendi benliği ile çatışma hallerini içermektedir. Bu boyutun tam tersi olan duygusal tutarlılık, bireyin kendisi ile çelişki içerisinde olmamasını, rahat ve güvenli bir yaşam algısı içerisinde olmasını ifade etmektedir (Robbins ve Judge, 2011: 1361; Burger, 2006: 255). Nevrotiklik(duygusal denge) düzeyi düşük olan bireylerde sürekli kuruntulu düşüncelerin egemen olması, bireyin günlük yaşamdaki en sıradan olaylara bile düşmanca davranışlar sergilemesine neden olmaktadır (Costa ve McCrae, 1980: 670). Öte yandan BFKM'nin bir diğer boyutu olan gelişime açıklık, araştırmacılar tarafından bir çok farklı şekilde ifade edilebilmektedir (Özer, 2014: 36). Sözelimi bu boyutu Hogan (1983), Peabody ve Goldberg (1989) "zeka" olarak tanımlarken Norman (1963) "kültür" olarak ifade etmiş Costa ve McCrae (1985) ise gelişime açıklık olarak tanımlamışlardır (Demirbaş, 2014: 20). Bu çalışmada ise BFKM'ni ilk olarak literatüre kazandıran Costa ve McCrae (1985)'in gelişime açıklık tanımı tercih edilmiştir. Gelişime açıklık boyutundaki bireyler; hayal gücü yüksek, çeşitli fikirlere açık ve fikirler üzerine tartışmaktan hoşlanan, bağımsız ve özgür yapıya sahiptirler. Gelişime açıklık düzeyi düşük olan bireyler ise sıradan, somut verilere dayalı düşünce geliştiren ve hayal gücünden uzak, daha gelenekçi ve uysaldırlar. Gelişime açık boyuttaki bireylerin, yeniliğe karşı direnmeyen, araştırmacı, sorgulayıcı ve keşfedici davranışlara sahip olması, örgüt içerisinde doğrudan tercih sebebi olması ile yakından ilişkilidir (Martinez ve John, 1998: 735) Uyumluluk boyutu ise bireyin arkadaşanlığı, güven duygusuna sahip olan ve bireylerarası aktif iletişim ve etkileşim sergileyen kişileri tanımlamaktadır. Geçimliliğin karşıt boyutu olan geçimsizlikte ise yardımlaşmaktan hoşlanmayan, katı ve mesafeli bireylerin karakteristik özellikleri mevcuttur (McCrae ve John, 1992: 178; Zellars vd., 2000: 1576). BFKM'nin son boyutu olan özdisiplin; dikkatli ve düzenli bireyleri ifade etmektedir. Böylesi bireyler daha çok hedef yönelimli davranış sergilemeye eğilimlidirler. Olumsuz yanları ise özdisiplin düzeyi yüksek olan bireyler işkoliklik ya da

mükemmelliyetçilik gibi durumlarla karşı karşıya kalabilmektedirler (McCrae ve John, 1992: 178). Dolayısıyla kişiliğin sözü geçen beş boyutu her bireyde farklılık göstermektedir. Söz konusu beş boyutu özetleyebilmek adına BFKM'inde görülen davranışlar çalışmanın bu kısmında şekil 1.3'de özetlenmiştir.

Şekil 1.3. Beş Faktör Kişilik Modelinin Boyutları ve Görülen Davranışlar



Kaynak: Hellriegel ve Slocum, 2009: 79

1.4.2. Sigmund Freud'un Psikanalitik Kuramı

Sigmund Freud tarafından geliştirilen psikanalitik kuramı, bireylerde gözlemlenebilir tüm davranışların bir sebebinin bulunduğunu öne sürmektedir. Bu sebepler ise bireyin bebeklik, çocukluk ve gençlik yıllarına dayandırılmaktadır (Menand, 2017: 76). Örneğin bireyler günlük konuşmalarda "içim başka dışım başka" gibi sözler kullanmaktadır. Bu söz Freud'un teorisine göre bireylerin içinde birbiriyle uyum sergilemeyen bölümlerin var olduğunu göstermektedir. Freud bireylerin bu şekilde birbiriyle zıt özellikler taşıdığını ifade etmektedir (Güney, 2015: 67). Freud'un kişilik kuramını kavrayabilmek için öncelikle

onunkişiliği üç kısımda incelediğini bilmek gerekmektedir. Bu üç kısım, tapografik model başlığı altında bilinç, bilinç öncesi ve bilinçaltı olarak incelenmektedir. Bilinç, bireyin farkında olduğu düşünceleri içermektedir. Bu düşünceler anlık gerçekleşen durumlardır. (Millon ve Lerner, 2003: 59). Bilinç öncesi ise geçmişte yapılan eylemler ya da durumlardan oluşmaktadır. Örneğin sabah yapılan kahvaltı, ilkokul öğretmenin ismi ya da eski bir araba markasını hatırlamak bilinç öncesini çağrıştırmaktadır. Bilinçaltı ise her istenildiğinde ulaşılamayan, rüyalar, telkin ya da hipnoz ile gün yüzüne çıkarılabilen bilgileri kapsamaktadır. Freud'un ilerleyen yıllarda yaptığı çalışmalar tapografik modelin birey davranışlarını açıklamada yetersiz kaldığı kanısı uyandırmış ve yapısal modeli oluşturmasına neden olmuştur. Yapısal modele göre ise kişilik; alt-benlik (id), benlik (ego) ve üstbenlik (süperego) olarak üç'e ayrılmaktadır (Burger, 2006: 77).

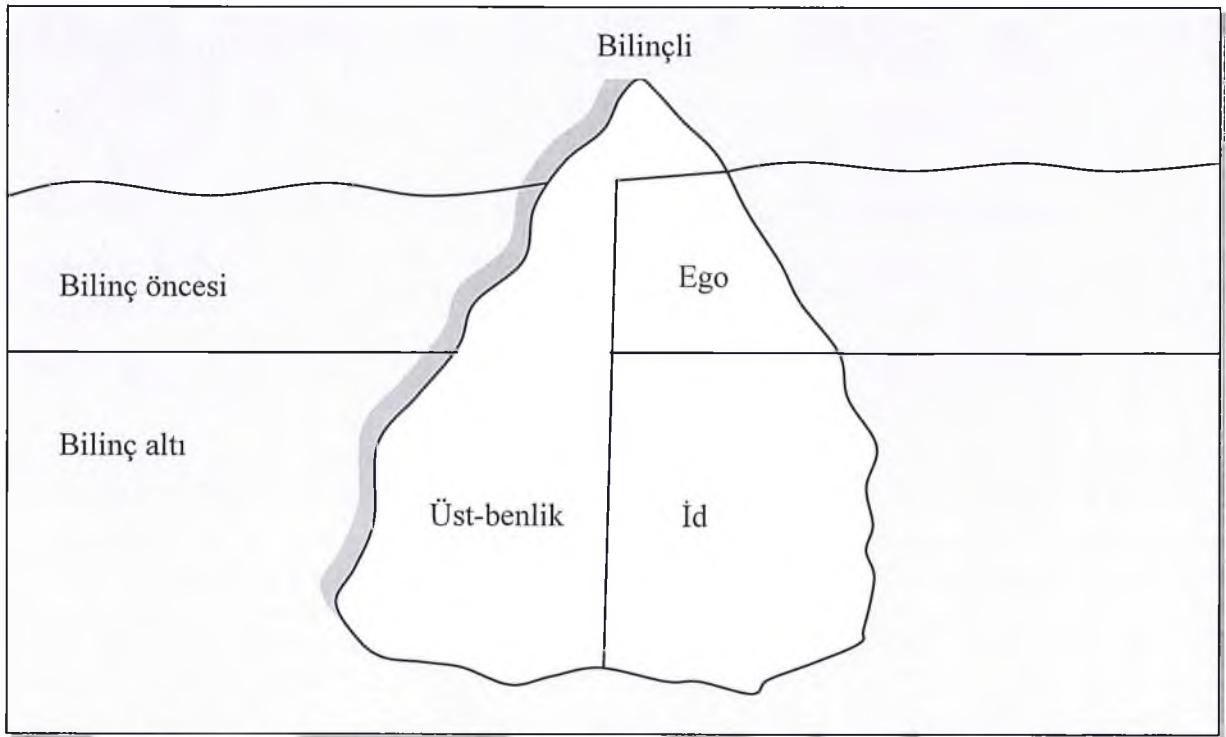
Alt-benlik (id): İd, bireyin doğumuyla birlikte ortaya çıkan kişiliğini ifade etmektedir. İd, sadece istek ve arzulardan oluşan bir yapıya sahiptir. Kişinin içinde bulunduğu toplumsal kuralların id için herhangi bir önemi bulunmamaktadır (Lapsley ve Stey, 2011: 3; Şanlı, 2011: 22). Davranışın sonucu ne olursa olsun yapılmasını ve mutlaka uygulanmasını gerektiren id'nin itmeleri bilinçaltı dürtmelerdir. Bu nedenle birey bu dürtülerin etkisinin genellikle farkında olmamaktadır (Cüceoğlu, 2016: 407). Örneğin bir bebek, bir eşya ya da nesne gördüğünde hemen ona sahip olma isteği yaşar. Bebek için o eşya ya da nesnenin bir sahibinin olup olmadığı önemli değildir (Güney, 2015: 68). İd'nin isteklerinin karşılanmasına Freud "birincil süreç" adını vermektedir. Bireylerde birincil süreç baskın olduğunda kişiliği düşünme ve akıl yürütme değil id'nin istekleri ve arzuları şekillendirir (Cüceoğlu, 2016: 408).

Benlik (ego): Çocuklarda iki yaşından itibaren gözlemlenmeye başlanan benlik, id ve süperego arasında düzenleyici bir role sahiptir (Cüceloğlu, 1994:410). Benlik, id'den gelen istek ve arzuları gerçekçi tutumlarla karşılaştırır ve kişiyi dengede tutmaya yardımcı olur (Siegfried, 2014: 2). Dolayısıyla benlik gerçekliği ele almakta ve id'nin temel dürtüleri ile çevresel gerçek arasında bir köprü işlevi görmektedir. O halde egonun temel görevi id'den gelen istek ve dürtüleri düzenleyerek dış çevreye uygun hale getirmektir (Okçuğ, 2007: 12). Ego bir bakıma id'nin sürekli yol gösterici danışmanı vazifesi görmektedir. Egonun temel amacı; hizmet etmek, yüceltmek ya da eğitmek değildir. Uygunluk ve mantıksal muhakeme çerçevesinde, yol gösterme ve davranışın yapılması ya da yapılmamasını işaret eden bir işlev niteliği bulunmaktadır (Cüceoğlu, 2016: 408).

Üstbenlik (süperego): İd ve ego'nun en üstünde bulunan bu aşama tamamen dış etmen ve faktörlere bağlı olarak bireyin kendisini düzenlemesi, davranış ve eylemlerini buna göre yönlendirmesi görevini üstlenmektedir (Lapsley ve Stey, 2012: 4). Bireylerde beş

yaşından itibaren ortaya çıkan üst-benlik, diğer bir deyişle süperego, değer yargılarının biriktirildiği kısımdır. Söz konusu yargılar genellikle bireyin ailesinden edindiği değerleri kapsamaktadır (Okтуğ, 2007: 12). Bu yargılar istenmeyen ya da hoşlanılmayan duygu ve düşünceleri engelleyen bireyde toplum ve aile etkisinin dikkate alınmasını sağlayan bir kuvvettir. Örneğin bir kişinin hırsızlık yapması veya yalan söylemesi toplum ve aile tarafından kabul görmeyen bir davranış olduğunu çocukluk aşamasında öğrenmesi gibi durumdur. Eğer birey örnekteki gibi toplumsal değerlere ters düşen davranışlarda bulunursa, süperego bireyde suçluluk duygusu oluşturur (Şanlı, 2011: 25).

Şekil 1.4. Freud'un Kişilik Kuramının Yapısı ve Farkında Olunma İlişkisi



Kaynak: Cüceoğlu, 2006: 408

Şekilde görüldüğü gibi Freud'un kişilik tipleri id, ego ve süper ego'dan oluşmaktadır. İd, ego ve süper ego bireyde genellikle birbirini tamamlayıcı rol oynar ancak bireylerin birbirinden farklılık göstermesinin temel nedeni her bireyde söz konusu üç kişilik diliminin farklı seviyelerde olmasıdır. Bu sebeple Freud, bireysel davranışlarının temelinde itici bir güç olduğunu ifade etmektedir. Söz konusu itici güç ise "Tribe" olarak adlandırılmakta, libido ve thanatos olarak da ikiye ayırmaktadır (Güney, 2015: 69). Libido, bireyde yaşam ve cinselliği ifade ederken thanatos ölüm ve saldırganlık durumunu temsil eder (Freud, 1910: 209). Freud, bireyde ilk anda gözlemlendiğinde bu iki itici gücün birbiri ile çatışma içerisinde olduğunu

belirtmiş ancak bireyler düzenli aralıklarda ve kontrol altında izlendiğinde söz konusu iki gücün beraber hareket ettiğini ifade etmiştir. Dolayısıyla Freud'cu psikolojinin temeli, bireylerin devamlı olarak kontrol altında tuttukları bilinçaltı dürtülerini açığa çıkarmaya yardımcı olmaktır (Burger, 2006: 81; Grünbaum, 1979: 131; Freud, 1910: 209).

1.4.3. Alfred Adler'in Bireysel Psikoloji Kuramı

Bireysel psikoloji, bireylerin doğuştan gelen aşağılık duygusuna sahip olduğunu ve bu aşağılık duygusunu yenebilmek için bireyin kişisel başarı kazanması gerektiğini savunmaktadır (Siedlecky, 2013: 6). Bu savunmaya göre Adler kişiliği, bireylerin üstün olma çabası ile ilişkilendirmektedir. Ona göre üstünlük duygusu bireylerin elde etmeyi arzuladığı en temel güçtür. Her birey üstünlük duygusuna sahip olduğu ölçüde kişiliğini geliştirebilmekte aksi durumda ise aşağılık kompleksiyle karşı karşıya kalmaktadır (Cüceloğlu, 1994: 410). Bu üstünlük ya da aşağılık duygusu kişinin, baş etmek zorunda bulunduğu çevresel etkenler ve bunlara karşı geliştirdiği tutum ve davranışlar üzerine odaklanır. Bireyin geliştirmiş olduğu söz konusu tutum ve davranışları; seçtiği meslekte, bilinçli davranışlarında, yakın çevresinde, hemsin olmayan ilişkilerde, yeme içme alışkanlıklarında ve uyuma alışkanlıklarında görmek mümkündür (Zel, 2011: 33). Dolayısıyla bireysel psikoloji kişiyi, kısmi olarak incelemenin aksine bireylerin bir bütün olarak ele alınması esasına üzerine kurulu psikolojik bir kuramdır (Adler, 1937: 268). Adler'e göre bireyler doğumdan ölüme kadar içinde buldukları durum, koşul, sosyal statü vb. nedeni ile sürekli rekabet halindedirler. Söz konusu rekabet ise bireylerin üstün olma güdüsü ile ortaya çıkmaktadır. Birey üstün olma çabası göstermediğinde ya da bir ideale ulaşma gayreti içerisinde olmadığında aşağılık kompleksi ile yüz yüze gelmektedir. Bireyleri aşağılık kompleksi ile yüz yüze getiren bir diğer durum ise ebeveyn etkisi ve doğum sırasının önemidir. Adler söz konusu üç aşamayı bireysel kişilik teorisi olarak adlandırmıştır. (Adler, 1937: 200; Burger, 2006: 108).

Üstün Olma Çabası, bireyin gerçekleştirmiş olduğu tüm çabalarının temelinde üstünlük kurma ve böylece aşağılık durumundan kurtulma duygusu yatmaktadır. Bu nedenle başarmak, bireyleri aşağılık duygusundan daha öteye götürmektedir. Bir bireyin ne kadar çok ideal ve hedefleri olursa alçalmışlık ya da aşağılık duygusundan aynı oranda arınacaktır. Aksi durumda ise birey aşağılık duygusuyla birlikte yaşamak zorundadır (Adler, 2002: 59). Kişilik gelişiminde ebeveyn etkisinde ise birey doğum anından ergenliğe kadar aile denetimi altında yaşamaktadır. Dolayısıyla çocuğun sonraki yıllarda kişilik sorunu yaşamasına neden olacak iki tür ebeveyn yaklaşımı bulunmaktadır. Bunlardan ilki çocuklarına karşı çok titiz ve özenli

davranan anne, baba yaklaşımı. Bu durumda çocuk şımartılmış olarak büyür. Çocuğu şımartmak ise bağımsızlığını elinden alır, aşağılık duygularını arttırır ve bazı kişilik sorunlarının temelini oluşturur. İkincisi ise ebeveynlerin çocuklarını ihmal etmesidir. Yetişme döneminde yeteri kadar ilgi görmeyen çocuk ergenliğe ulaştığında sıcak ve samimi davranışlardan yoksun, samimiyetten hoşlanmayan bir hal alır (Burger, 2006: 153; Ellis, 1957: 39). Doğum Sırasının Önemi, Adler'e göre bir ailedeki her birey birbirinden farklıdır. İlk çocuk önce doğan çocuk olması sebebi ile anne baba tarafından aşırı ilgi ve bakıma maruz kalmakta ancak bu durum ikinci çocuğun doğumuyla sona ermektedir. Dolayısıyla ilk çocuk bu durumu kabullenmeyerek aşağılık duygusunu benimsemektedir (Adler, 2002: 79; Feist ve Feist, 2008: 71). Adler sorunlu çocukların, suçluların, ayyaşların ve sapıkların genellikle birinci çocuktan çıktığını öne sürmektedir (Burger, 2006: 154).

1.4.4. Carl Gustav Jung'ın Kişilik Kuramı

Jung, bireyin sürekli bir gelişim içerisinde olduğunu ve kendisini sürekli yenilediğine inanmaktadır (Feist ve Feist, 2008: 100). Jung'a göre kişinin davranış ve eylemleri bireysel ve genetik faktörlere ek olarak amaç ve hedefler doğrultusunda şekillenir. Ego Jung'a göre Bireyin bilinçli olduğu bölümdür. Zihin fonksiyonları ise; düşünme, hissetme, duyu ve sezgi olarak dört işlevden oluşmaktadır (Topcu, 2015: 49). Bütün insanların sahip olduğu bu dört işlevin en az bir tanesi gündelik hayatta sürekli olarak kullanılmaktadır. Birey tarafından sürekli olarak kullanılan bu işleve egemen işlev diğerlerine ise zayıf işlev denmektedir. Dolayısıyla Jung'un kişilik oluşumu bu dört işlevi temel almaktadır (Zel, 2011: 32).

1.4.4.1. Ortak Bilinçaltı

Jung'a göre kişisel bilincimizin dışında her bireyin ortak bir bilinçaltı bulunmaktadır. Ortak bilinçaltı ilksel imgelerden oluşmaktadır. Söz konusu imgeler dış çevreye karşı verilen tepkilerin kaynağıdır. Bu ortak davranışlar sergileyen bilinçaltının kaynağı, atalarımızdan genetik yollarla bize kadar ulaşmış davranış biçimleridir (Cüceloğlu, 1994: 415). Jung'a göre yeni doğmuş bir bebeğin ortak bilinçaltında anne imgesi olduğundan dolayı bebek hemen anne ile etkileşime geçmektedir. Jung söz konusu imgelere akretipler adını vermektedir. Bu akretipler ise anima ve animus olarak ikiye ayrılmaktadır. Anima, erkeğin dişi yönüdür. Aranan kadının erkeğin bilinçaltı imgesine sahip olduğu anlamı taşımaktadır. Animus, dişinin erkeksi yönüdür. Aranan erkeğin kadının bilinçaltı imgesine sahip olduğu anlamı bulunmaktadır (Burger, 2006: 157; Goldenberg, 1976: 446).

1.4.4.2. Kişisel Bilinç Dışı

Egonun geri planda kaldığı ve yaşantının, duygu ve düşüncenin planlanarak geliştirildiği bölümdür. Kişisel bilinç dışında iki ihtimal söz konusudur. İlki bilince hiç ulaşılmaması durumu ikincisi ise bilince ulaşılma ancak bireyde sıkıntı ya da rahatsızlık uyandırdığı korkusu ile geri plana atılmış yaşantılar durumudur (Zel, 2011: 32).

1.4.4.3. Kolektif Bilinç Dışı

Jung'a göre kişiliğin üçüncü aşamasını oluşturan bu bölüm bireyin içinde bulunduğu, kültürel çevre, toplum veya ırkın genetik özellikleri ile ilgili bir kavramdır. Jung toplum, çevre veya ırkın beden yapısı kadar ruhsal durum üzerinde de iz bıraktığı fikrini savunmaktadır. Jung, bir toplumun sahip olduğu bütün kültürel niteliklerin bireyi doğrudan etkilediğine inanmaktadır (Schultz ve Schultz, 2009: 109).

1.4.5. Eric Fromm'un Kişilik Kuramı

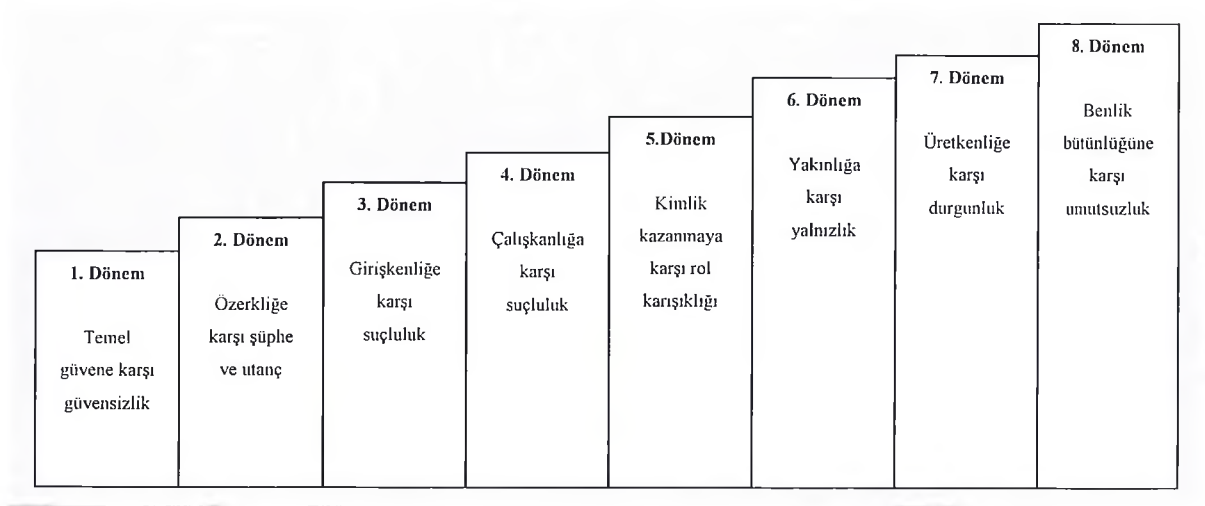
Fromm'un kişilik kuramı bireylerdeki kaygı durumları ve bu kaygılardan kaçış üzerine kuruludur. Fromm, bireylerin sınırlarını aşarak kendisini keşfetme ya da bireysel farkındalığını sağlaması gerektiğini savunmaktadır (Fromm, 1956: 38). Bireyler söz konusu durumları gerçekleştirmedikleri süre içerisinde özgürlüklerini kazanamayacaklar ve kaygıdan kurtulamayacaklardır. Bu durumda bireylerin kişiliği gelişmediği gibi bireyde herhangi bir kişilik durumundan bahsedilemez. Çünkü bir bireyin kişilik sahibi olabilmesi ve bu kişiliğini geliştirebilmesi ancak kendi özgürlüğünü sağlamakla mümkün olabilmektedir (Demir, 2012; Erdoğan ve Alemdar, 2010; Fromm, 2017). Fromm çalışmalarında bireylerin kendilerini dış çevreden ayırarak kendilerini soyutlama ve yalnızlaştırma çabalarını vurgulamaktadır. Bireylerin ayırıcı bir niteliği olan soyutlama sadece insana özgü bir davranış şeklidir. Bu sebepten bireylerde özgürlüğü bir kaçma durumu olarak ifade eder ve bu kaçışın bir kişilik davranışı olduğunu ileri sürer (Geçtan, 1980: 120; Fromm 1944: 380). Fromm bireylerin üç şekilde özgürlükten kaçındığına dikkat çekmektedir; Otoriterlik olarak kabul edilen ilk boyutta, bireylerin herhangi bir güce ait olma isteği ile sonuçlanan özgürlükten kaçma eğilimidir. Bireyler ya güçlü bir otoritenin üyesi olmalı ya da otoritenin kendisi olmalı aksi durumda özgür olmayan bu bireyler her zaman ezilerek acı çekme ile karşı karşıya kalacaklardır. Söz konusu durum ise bireylerde kaygı ve endişe bozuklukları meydana getirerek kişilik bozukluğu ile sonuçlanabilmektedir (Burger 2006: 182). Bir diğer boyut ise yıkıcılık yaklaşımıdır. Bu yaklaşım bireylerin, yalnızlık, izole olmuşluk ve güçsüzlük hislerinden kaynaklanmaktadır. Bu yaklaşımda bireyler söz konusu hislerden kurtulabilmek

amacı ile kendilerini tehdit eden her durumdan kaçınmaktadırlar. Bu kaçınma genellikle sorunları ortadan kaldırma ya da yok etme davranışıyla sonuçlanır. Yıkıcı bireyler tehditkar olarak gördüğü her insanı ya da koşulu yok etmeye eğilimlidirler (Feist ve Feist, 2008: 203). Sonuncu boyut olan benzerlik davranışında ise yıkıcılık davranışında olduğu gibi bu davranış biçimi de bireylerin yalnızlık, izole olmuşluk ve güçsüzlük kökünden gelmektedir. Bu yaklaşım içerisindeki bireyler özgürlüklerinden kaçma amacıyla bağlı oldukları otoriteye itaat ederek öz benliğinden vazgeçmektedirler. Söz konusu yaklaşımda birey içinde bulunduğu toplumun kendisinden beklediği davranışları göstermektedir (Fromm 1956: 210; Burger, 2006: 183).

1.4.6. Erik Homburger Erikson'un Kişilik Kuramı

Erikson kişiliğin oluşumunda çocukluğun ve çocukluk yıllarının önemine vurgu yapmaktadır. Erikson'un kişilik kuramı, Freud'un öğrencisi olarak öğrendiği ve psikanalitik kuram içerisinde yer aldığı için Freud'un kuramına benzer bir çok yön bulunmaktadır. Freud kişiliğin gelişimini bireyin sadece çocukluk yıllarına göre incelerken Erikson ondan farklı olarak kişiliği yaşam boyu süren bir döngü olarak ele almıştır (Levent, 2011: 29). Erikson'a göre kişilik bireyin doğumuyla başlar, ölümüyle son bulur. Bu kapsamda Erikson "bireylerde sağlıklı kişilik gelişimi" üzerine çalışmalarda bulunmuş içinde bulunulan toplumun bireylerdeki kişilik gelişimini daha derinden etkilediğine dikkat çekmiştir (Erikson 1950: 63). Erikson yaşam boyu süren kişiliği sekiz ayrı boyutta incelemiş ve her birini yaşamın belirli bir dönemi olarak atfetmiştir (Elkind, 1978: 31).

Şekil 1.5. Erikson'un Psikososyal Gelişim Dönemleri



Kaynak: Weiten, 2008: 345

Söz konusu boyutlar şu şekilde açıklanmaktadır; 1. Dönem (0-18 Ay); Bu aşama bebeklerin doğum ve ilk yılı arasını kapsamaktadır. Bu yıllarda bebekler ebeveynlerine karşı güven duygusu duymak ya da duymamak arasında kararsızdırlar (Boeree, 2006: 3). 2. Dönem (18 Ay - 3 Yaş); Bu aşama yaşamın ikinci ve üçüncü yıllarını kapsamaktadır. Çocukların yürüme, tutunma ve tuvalet alışkanlıklarının da dahil olduğu kısımdır. Erikson'a göre çocuğun bu dönemlerde söz konusu durumlarla ilgili olarak herhangi bir sıkıntı ile karşılaşması psikolojik kriz olarak değerlendirilmekte ve ilerleyen yıllarda birey kişiliğine olumsuz etki etmektedir (Elkind, 1978: 31). 3. Dönem (3-6 Yaş); Bu aşama yaşamın üç ve beş yaş aralığını oluşturmaktadır. Bu yıllarda çocuklar araştırma, gözleme ya da öğrenme dönemindedirler. Diğer bir deyişle çocuklar içinde buldukları ortamda diğer çocuklarla nasıl oynayacaklarının ve olası çatışmaları nasıl çözmeleri gerektiğinin öğrenildiği dönemdir. Çocuklar söz konusu yetileri geliştirmede ve suçluluk ya da başarısızlıkla karşılaştığında bu durum sonraki yıllarda kalıcı bir kişilik bozukluğuna neden olabilmektedir (Burger, 2006: 166). 4. Dönem (6-12 Yaş); Bu kısım çocuklarda altı ve on iki yaş aralığını kapsamaktadır. Ergenlik dönemi yaşamın en zor kısmını oluşturmaktadır. Bu dönemlerde çocuklar hem resmi hem de resmi olmayan eğitim kapsamında, içinde buldukları çevrenin kültür ve geleneklerini öğrenmek ile meşguldürler. Çocuklar kendilerini içinde bulunulan söz konusu ortamın bir parçası olarak görmelidirler. Aksi durumda çocuklarda dışlanmışlık ve aşağılık duygusu gelişerek kişiliğini olumsuz etkilemektedir (Öztürk, 2007: 13). 5. Dönem (12-18 Yaş) Ergenlik dönemi çocuklarda on bir, yirmi bir yaş aralığında oluşmaktadır. Bu dönemde genital bir değişiklik yaşayan çocuklar yetişkin olduklarını çevresine kabul ettirme çabası ve beklentisi içerisindeyler. Çocuklar yine bu dönemde kim olduklarını benliklerinde sorgulamaktadır. Çocuklar bu arayış sırasında kim olduklarını bulur, anlar ve takdir ederler. Bu takdiri sağlayamayan çocuklar ise rol karmaşasına girerek kişiliğine olumsuz ve kalıcı etkiler bırakırlar (Elkind, 1978: 31). 6. Dönem (İlk Yetişkinlik); Yirmi bir, kırk yaş aralığını kapsayan bu dönemde bireyler, ergenlikten çıkmış ve diğer bireylerle yakın ilişkiler kurmaktadır. Bu ilişkiler kimi zaman hemcins ile olabilirken genellikle karşı cinsi tanımak ve keşfetmek amacı taşımaktadır. Bu amaç ile gerçekleştirilen davranışlar çoğunlukla evlilik ile sonuçlanmaktadır. Genç erkek ve bayanlar, yakınlık geliştirebilecekleri ve duygusal bakımdan olgunluğa ulaşacakları özel bir arayışa girer. Bu arayış olumlu sonuçlandığında herhangi bir kişilik problemi ile karşılaşmaz ancak aksi durum kişiliği olumsuz etkiler (Geçtan, 1995: 111). 7. Dönem (Orta Yetişkinlik); Kırk, altmış yaş aralığını ifade eden bu dönemde bireyler bir sonraki nesli yönlendirme çabası gütmektedirler. Çocuğu olmayan bireyler ise gençlerle etkileşime girerek onları yönlendirmektedirler. Bu yaşlardaki bireylerin

genel olarak yaşam düzeni oturmuş ve standart bir yaşam kalitesi minimal olmak üzere sabit bir düzen üstüne süre giden yaşantıları bulunmaktadır. Söz konusu bireyler üretkenlik içerisinde bulunup kendilerini yeni fikirler ortaya koyma konusunda sorumlu hissetmektedirler. Bu sorumluluğu gerçekleştiremediklerinde ise kendilerini üretken olmayan birey olarak atfedip topluma ve yakın çevresine fayda sağlamayan biri olarak bulabilmektedirler. Böylesi durumlar ise depresyon ve var olan kişiliğin bozulmasına neden olabilmektedir (Burger, 2006: 166). 8. Dönem (Yaşlılık); Altmış yaş üstünü kapsayan bu dönemde bireylerin geçmiş yıllarını irdelediğinde mutlu olması beklenir. Geçmiş günlerine bakıp mutlu olan bireyler bu son gelişim aşamasını bütünlük duygusuyla atlatabilmektedirler. Aksi durumda ise bireyler umutsuzluk içerisine girip geriye fazla zamanı kalmadığını düşünmesi ve gençlere tanınan fırsat ve seçeneklerin kendilerinde olmadığını fark etmesi ile sonuçlanır. Dolayısıyla bu durumdaki bireyler umutsuzluğa düşer ve bu umutsuzluklarını diğer bireylere karşı tiksinti ve nefret duygusunu ifade ederek yansıtırlar(Elkind, 1978: 37).

1.4.7. Karen Horney'in Kişilik Kuramı

Horney, bireylerin kendine ait olan kişilik yapısını sürekli geliştirme çabası içerisinde olduğunu öne sürmektedir. Eğer bireylerin doğuştan sahip olduğu kişilik yapısı dış çevre tarafından olumsuz şekilde engellenirse bu kişilerde, kişilik bozukluklarının meydana gelmesi olasıdır (Ewen, 2014: 214). Bu durumda bireylerin çeşitli durumlardan ileri gelen kaygı ve endişelerini yenebilmesi için değişik davranış kalıp ve stratejileri geliştirmeleri gerekmektedir (Ingram ve Lerner 1992: 22). Bireylerin kaygı ve endişeden kurtulma amacı ile başvurdukları bu davranış şekilleri onların kişiliklerini yansıtan önemli unsurlardır (Zel, 2011: 34). Horney, bireylerin kendine güvensizlik ve yetersizlik duygularıyla başa çıkma çabalarının onların kişiliğini belirleyen temel faktör olduğunu ileri sürmektedir. Dolayısıyla kaygı yaratan ortamlarda yetişen bireyler tehdit edici durumlarla başa çıkabilmek için öz strateji geliştirmektedirler. Olumlu olarak değerlendirildiğinde söz konusu stratejiler kaygıyı hafifletmektedir. Ancak ilerleyen yıllarda bireyler kaygılardan kurtulmak amacı ile nevrotik etkileşim tarzı geliştireceklerdir (Burger, 2006: 174). Bu növrotik davranış tarzı ise dört şekilde ele alınmaktadır;

1.Kendisini Sevgi ve Şevkat garantisine Altına Almak, Bireylerin geçmişten kaynaklı yalnızlıkları, şevkatsizlikleri ya da sevgi eksikliği nedeniyle kaygı duymasından kaynaklı nevrotik bir davranış biçimidir. Böylesi durumlarda birey kendisini duygusal anlamda güven altında tutan bireylere karşı aşırı ilgi duyarak geçmişten gelen kaygılarından kurtulma yolları aramaktadır (Schultz ve Schultz, 2009: 254).

2.İtaatkar Olmak, Bireyin sosyal çevresindeki her bir bireye karşı ayrı ayrı itaat göstermesi durumudur. Söz konusu durum bireyin yalnızlık kaygısıyla sosyal bir çevre üyesi olma amacından ibarettir. Bu kişiler içinde buldukları ortamda diğerlerini yaralayacak ya da incitecek tüm davranışlardan kaçınmaktadırlar. Dolayısıyla başkaları tarafından söylenen her şey onaylanarak itaatkar olma noktasına ulaşmaktadır (Smith, 2007: 59).

3.Güce Ulaşma Arzusu, Kendisini zayıf, yetenezsiz ya da yetersiz olarak algılayan bireylerin yaşadığı kaygı durumlarıdır. Bu gibi bireyler eğer bir güç sahibi olurlarsa hiç kimsenin onları yaralayamayacağı ya da incitemeyeceği düşüncesi içerisindedirler (Burger, 2006: 174).

4.Geri Çekilme, Gizli kalma ve kendine yetme arzusu güçlü olan bireylerin ele alındığı duygusal yöntemdir. Bu bireyler genellikle diğer insanlarla daha az iletişim içinde bulunulan işleri ya da ortamları tercih ederler. İnsanların tehlikeli olduğu ve bir şekilde kendilerine zarar vereceklerini savunan bir anlayış şeklidir (Boeree, 2006: 5).

1.4.8. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı

Eric Berne kişiliği, duygusal açıdan değerlendirip, bireylerde kişiliğin temelde üç kısım üzerine kurulu olduğunu savunmaktadır. Bu yönüyle Berne, Freud'un kişilik kuramı içerisinde yer alan id, ego ve süperegö'dan etkilenmiş gibi gözükmesine rağmen sevgi yoksunluğu yönüyle Freud'dan ayrılmaktadır (Okutan, 2010: 44). Bern'e göre kişilik bireylerde çocukluk, ebeveyn ve olgunluk dönemi olarak üçe ayrılmaktadır. Çocukluk döneminde bireyin bazı kişisel istek ve arzularının var olduğu ve bunlara ulaşarak kendini tatmin etme amacıyla davrandığı dönemdir. Söz konusu dönemde birey toplumdaki norm ve kuralları dikkate almaksızın tutum ve davranış sergilemektedir. Bireyin zihinsel yapısı içerisinde bulunan dürtüler kişiyi bencillik, sorumsuzluk duygusuna iter ve sürekli eğlence arayışı içerisine sokar. Dolayısıyla bazı davranışlar hoş karşılanmaz kişiliğin gelişimi çocukluk döneminde baskın iken ilerleyen yaşlarda giderek azalır (Berne, 1968: 9). Kişiliğin ebeveyn yönü ise bireyin sahip olduğu anne ya da babasını (veya onların yerine değerlendirdiği kişileri) ifade eder. Birey ailesinin sahip olduğu benlik durumlarını yeniden şekillendirerek kendi zihninde oluşturur. Ebeveyn özellikleri kişi açısından sıkıcı olabildiği gibi kimi olumlu fonksiyonlara da sahip olabilir. Geleneksel bağlılıkta bu kapsamda değerlendirilebilir. Ebeveynlik yönü çocukluğun aksine bireyde çocuk yaşta düşük iken ilerleyen yaşlarda artan oranda devam etmektedir. Kişiliğin olgunluk yönü ise her bireyde bulunmaktadır. Bireydeki bu olgunluk gerçeğin doğru şekilde değerlendirilmesi ve etkin

yaşam biçimi sağlar. Birey çocukluk döneminde yapmak isteyip de yapamadığı şeyleri bu dönemde uygulama arzusu içerisindedir (Zel, 2011: 31).

1.4.9. Harry Stack Sullivan'ın Kişilik Kuramı

Sullivan kişiliği, bireyler arası etkileşimle ilişkilendirmektedir. Bireylerde kişiliğin oluşması için gerçek kişiler arası etkileşimin olması gereklidir. Bu etkileşim gerçekleşmediği durumda bireyin davranışları gözlemlenemeyeceği için kişilikten de bahsedilemez. Dolayısıyla bireyleri anlayabilmek için onların kişiler arası ilişkilerde sergiledikleri davranışlar gözlemlenmelidir (Topcu, 2015: 53). Sullivan'ın kişilerarası teorisinde, bebeklik, çocukluk, ilk gençlik, ön ergenlik, erken ergenlik, geç ergenlik ve yetişkinlik olmak üzere yedi gelişim aşaması bulunmaktadır. Bu aşamalarının en önemlileri ergenlik dönemi olarak adlandırılan üç dönemden oluşturmaktadır. Söz konusu ergenlik dönemlerinde gerçekleştirilen bireylerarası etkileşim kişilik gelişimi için önemli rol oynamaktadır. Diğer bir deyişle bu üç dönem içerisinde kişinin diğer bireylerin davranışlarını nasıl algıladığı ile orantılı olarak kendi kişiliği gelişmektedir. Bu dönemlerde birey sürekli aşağılanırsa ilerleyen yıllarda aşağılık kompleksi yaşayan bir kişilik ile karşı karşıya kalacaktır (Feist ve Feist, 2008; Miller ve Shelly, 2007; Burger, 2006).

1.4.10. Gordon Allport'un Kişilik Kuramı

Allport kişilik üzerine yapmış olduğu çalışmalarla, literatürde özellikler teorisinin kurucusu olarak kabul edilmektedir. Özellikler teorisi, meydana gelen bir durum karşısında bireyin sürekli olarak göstermiş olduğu belirli davranışlar bütünüdür. Allport'a göre özellikler teorisi temelde ayırıcı ve sürekli olmak üzere iki anlam çağrıştırmaktadır. Ayırıcı davranışlar bireyin belli durumlar karşısında diğer bireylerden farklı olarak göstermiş olduğu davranış kalıplarını ifade ederken sürekli davranışlar ise bireyin belirli durumlara her zaman aynı tepkiyi göstermesini anlamı taşımaktadır (Cervone ve Pervin, 2013: 237). Allport'un özellikler teorisinin temel çıkış noktası ise bireylerin belirli durumlara karşı göstermiş olduğu tepkinin sürekliliği ve gözlemlenebilirliği olmasıdır (Zuroff, 1986: 994).

1.4.11. Raymond Cattell'in Kişilik Kuramı

Cattell kişilik üzerine yaptığı çalışmalarda bir bireyin belirlenmiş bir durum karşısında nasıl tepki vereceği üzerinde yoğunlaşmıştır (Schultz ve Schultz, 2009: 266). Cattell çalışmalarında bireylerin gözlenebilen davranışları bakımından ayrılabilmesine vurgu yapmaktadır (Goldberg, 1990: 1216; Funder, 1997: 232). Bu ayrıma göre kişilik binlerce

kelime ile tanımlanabilmektedir. Bu kapsamda Cattell birbirine yakın anlamlı olarak seçtiği sözcükleri eleyerek Allport ve Odberts'in listelemiş olduğu 17000 kelimesini 4.500 kelimeye kadar indirlemiştir. Daha sonra bu kelimeleri 171 özellik haline getirmiştir. Cattell, daha sonra bu özellikleri toplamış ve faktör analizi yapmıştır. (Tomrukçu, 2008: 12). Bu faktör analizi sonucunda, bireylerde kişiliği ortaya çıkaran 16 kişilik özelliği saptamış ve bu özellikleri pozitif ve negatif yönlü olarak ikiye ayırmıştır (Schultz ve Schultz, 2009: 266).

Tablo 1.2. Cattell 16 Temel Kişilik Özelliği

Pozitif Yönlü Kişilik	← 16 Faktör →	Negatif Yönlü Kişilik
Eleştirel ve mesafeli	Sıcaklık	Sıcak kanlı ve dışa dönük
Yoğun ve zeki düşünme	Muhakeme	Hızlı ve çok düşünme
Sinirli ve gergin	Duygusal Denge	Duygusal istikrarlı
Gerin ve kompleksli	Egemenlik	İşbirlikçi ve yapıcı
Ciddi, sert ve dikkatli	Canlılık	Egemen, zorlayıcı ve iddialı
Resmi ve ciddi	Kural Bilinçliliği	Neşeli ve istekli
Faydacı ve kural tanımaz	Sosyal Cesaret	Kurallara bağlı
Sert ve öz yeterli	Hassaslık	Estetik ve ince düşünceli
Güvenen, şüphelenmeyen	Dikkat	Şüpheli ve tedbirli
Hayalci ve ihmalkar	Dalgınlık	Gerçekçi ve temkinli
Açık sözlülük ve özlülük	Kişisellik	Sessizlik ve Ketumluk
Güvensizlik ve kaygınlık	Kaygı	Özgüvenli ve memnun
Tutucu ve gelenekselci	Değişime Açıklık	Özgür fikirlilik
Kendine yetme	Öz Yeterlilik	Katılımcı
Disiplinsiz ve gevşek	Mükemmeliyetçilik	Kontrollülük
Rahat ve Sakin	Gerginlik	Harekete hazır olma

Kaynak: Cattell ve Mead, 2008: 136

1.4.2.4. Hans Eysenck'in Kişilik Kuramı

Eysenck kişiliği dört temel aşamada ele almaktadır. Birinci aşama: kişiliğin en temel düzeyidir. Belirli uyarıcılara biyolojik olarak belirli tepkilerin gösterilmesi, genetik özelliklere göre bireyin belirli niteliklere sahip olması bu aşama ile ilgilidir. İkinci aşama: bireyin içinde bulunduğu mevcut ortamdan edindiği alışkanlıklara dayalı özellikleri kapsar Üçüncü aşama: eğilimler aşamasıdır. bireyin çok sayıda alışlagelmiş davranış içinden bazı eğilimleri kazanması düzeyidir. Dördüncü aşama: tip aşamasıdır. Bu aşamada belli bazı tipler meydana

gelmektedir. Tipin ortaya çıkmasında her bir aşamanın baskın faktör tepkisi vardır (Zel, 2011: 35; Funder, 1997: 221).

1.7. Kişilik ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Vigouroux vd., (2017) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada kişilik özellikleri ile ebeveynsel tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın amacı; Ebeveynsel tükenmişliğin duygusal bir rahatsızlık olması sebebiyle hangi kişilik özelliğinin bu duygusal durumdan daha çok etkilendiğini tespit etmek ve kişilik özelliklerine göre ebeveynsel tükenmişliği sınıflandırmaktır. Araştırma 20 ile 75 yaş aralığındaki 1723 kişiye anket uygulanarak yapılmıştır. Araştırma sonucu söz konusu sendrom ile ilgili üç kişilik özelliğinin ilişkili olduğunu göstermektedir. Nevrotik, kabullenici ve düşük özgüven seviyesine sahip bireylerin ebeveynsel tükenmişlik sendromu yaşadığını ortaya koymuştur.

Leduc vd. (2015) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise kişilik özellikleri ile kişisel değerler arasındaki ilişki incelenmiştir. Bireyler için önemli olan her şeyin kişisel bir değer olarak atfedildiği çalışmada kişisel değerler ile kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuş, gelişime açıklık ve kabullenme ile değerler arasında güçlü bir ilişki saptanmıştır. Diğer taraftan dışadönüklük ve özdisiplin duygusu arasında az sayıda bulguya rastlanırken duygusal denge ile değerler arasında ilişki bulunamamıştır.

Nezlek vd. (2011) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise kişilik özellikleri ile gündelik sosyal etkileşim arasındaki ilişkinin kültürler arası karşılaştırması yapılmıştır. Araştırma, Almanya ile ABD arasındaki kültürlerin karşılaştırılmasını kapsamaktadır. Bu sebeple hem ABD'de hem de Almanya'da saha araştırması yapılmıştır. ABD'de 130, Almanya'da ise 100 öğrenci üzerinde yapılan araştırmada kültürlerarası farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bu sonuçların ilki ABD'de beş faktör kişilik özelliği kapsamında olan dışa dönüklük ve uyumluluk niteliğine sahip bireylerin gündelik sosyal etkileşim üzerinde daha aktif bir rol sergiledikleri ancak Almanya'da ise bu durumun tam aksinin gerçekleştiği sonucudur. İkincisi ise hem ABD'de hem de Almanya'da gelişime açık bireylerin gündelik hayatta daha aktif ve etkileşime açık sonucuna ulaşılmıştır.

Barrick ve Mount (1991) tarafından yapılan bir diğer çalışma kişilik özellikleri ile performans arasındaki ilişki incelenmiştir. Söz konusu araştırmada; farklı meslek grupları içerisindeki iş performansının belirlenmesinde kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun diğer boyutlara kıyasla daha etkili olduğuna değinilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Kavramsal Çerçevesi

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ilk olarak Chester Barnard (1938) tarafından "işbirliğine hazır olma" şeklinde tanımlanmış daha sonra Daniel Katz'ın (1964) "yenilik ve eş zamanlı davranış" teorisi ile ele alınmıştır. Ancak ÖVD'nin literatüre kazandırılması Dennis Organ'ın(1977)'de yayınlamış olduğu "tatmin performansı" kuramı ile günümüzdeki haline ulaşmıştır (Podsakoff vd., 2000; DiPaola ve Hoy, 2005; Katz; 1964). Organ tarafından "iyi asker sendromu" olarak da adlandırılan ÖVD; örgütün aktif işleyişine katkı sağlayan ve zorlayıcı olmayan davranışlar topluluğudur (Taşcı ve Koç, 2007: 374). Burada zorlayıcı olmayan ifadeyle anlatılmak istenen, iş görenin iş sözleşmesinde yer almayan gönüllü rol ve davranışlarıdır. Organ söz konusu gönüllü rol ve davranışları, ceza gerektirmeyen ve bireysel tercih sonucu ortaya çıkan davranışlar olarak değerlendirmektedir (Podsakoff vd., 2000: 513). Graham vd., (1994)'e göre örgütsel vatandaşlık davranışı, tutum ve eylemden daha üstün bir nitelik taşımaktadır. Bahsi geçen tutum ve eylem örgüt çalışanlarının örgütsel görev ve faaliyetlerine gereksinim duymazken ÖVD, örgüt dahilinde yıkıcı ve istenmeyen tutum ve eylemlerden korunma, önerileri dikkate alma ve gerekirse kabul etme, performans geliştirme, etkin örgüt içi iletişim kurma gibi konuları kapsamaktadır. Dolayısıyla söz konusu davranışlar bir bütün olarak çalışanların ortak katılımına gereksinim duymaktadır. O halde örgütsel vatandaşlık davranışının, çalışanların performansı ile doğrudan ilişkili olduğu söylenebilmektedir (Güney, 2014: 39). Bolino vd., (2013) ise ÖVD'ını, olumlu örgütsel davranışların genel bir şeması olarak ifade etmektedir (Mahmudoğlu, 2017: 61). Bahsi geçen ÖVD tanımları incelendiğinde kimi zaman farklı ifadelere rastlansa bile genel itibariyle ÖVD'nin gönüllülük esasına dayalı, örgüte fayda getiren rol fazlası davranışlar olduğu konusunda fikir birliği oluşmuştur (Dede, 2017: 73).

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Kavramına Temel Oluşturan Çalışmalar

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan çalışmalar 1980'li yıllardan sonra gelişim göstermiş olsa bile söz konusu kavram ile ilgili temeller, önemli ve etkili örgüt kuramlarından beslenerek şekil almış 70 yıllık bir geçmişe sahiptir (Organ, 1988: 43). Çalışmanın bu kısmında örgütsel vatandaşlık kuramının gelişiminde önemli rol oynayan teorisyenlerin katkıları ele alınacaktır.

2.2.1. Chester Barnard'ın İşbirlikçi Gönüllülük Kavramı

Chester Bernard (1938) örgütlerin doğasının ne olduğunu açıklamaya yönelik ilk kapsamlı çalışmalarda bulunan araştırmacıdır. Bu çalışmalarda "örgütleri var eden şey nedir?", "Örgütlerin sürdürülebilir varlığı nasıl oluşturulur?", "Otorite gereksinimi neye bağlı olarak ortaya çıkar" gibi sorular sorulmuştur (Organ vd., 2006: 44). Bu sorular neticesinde örgütü meydana getiren unsurların sadece bireyler olmadığı aynı zamanda bireylerin ortaklaşa davranışları sonucu ortaya çıkan bir olgu olduğusonucuna ulaşılmıştır (Barnard, 1938: 84). Söz konusu ortaklaşa davranışlar ise bireylerde gönüllü olarak sergilenen ve iş tanımında yer almayan ÖVD'navurgu yapmaktadır (Organ, 1988: 18). Dolayısıyla ÖVD'nin temeli Bernard'ın "işbirlikçi gönüllülük" kavramına dayanmaktadır (Türker, 2006: 3). Barnard, bu kavram ile örgüt içi kendiliğinden oluşan kişilerarası ilişkilere değinmektedir (Barnard, 1938: 181).Böylesi ilişkilerin her organizasyonda meydana geldiği, işbirliği için ön koşul olarak kabul edildiği ve işbirliğinin arttırılabilmesinin bu yolla sağlanabileceği ifade edilmektedir (Roethlisberger ve Dickson, 2003: 401).Şu halde bireylerin iş tanımında yer alan görev ve sorumluluklar haricinde kendiliğinden meydana gelen söz konusu ilişkilerin ÖVD'ninoluşumunda önemli rol oynadığı söylenebilmektedir(Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 358).

2.2.2. Roethlisberger ve Dickson'un Örgüt İçi İşbirlikçi İlişkiler Araştırması

ÖVD kavramına katkı sağlayan bir diğer araştırmacı da "Management And The Worker" isimli eseriyle tanınmakta olan Fritz J. Roethlisberger ve W. J.Dickson'dur (Gürbüz, 2007: 26). Organ'a göre, Roethlisberger ve Dickson'un araştırmalarında ÖVD'na temel oluşturan üç sözcükönem taşımaktadır. Bu sözcükler; işbirliği, örgüt içi kişiler arası ilişkiler ve duygulardır. Duygular, işbirliği yoluyla kişiler arası üzerinde etkili olmaktadır (Çelik, 2007: 8).Roethlisberger ve Dickson'un araştırmasında; iş görenlerin görev ve yükümlülüklerini en etkin biçimde uygulamak amacıyla kendi aralarındaki ilişkilerin kapsamını ifade etmesi (Roethlisberger ve Dickson, 2003: 338) buna karşın biçimsel olmayan örgütleriniş görenler arası açık ilişkilerden oluşması sebebiyle işgörenin işbirlikçi davranış sergileyebilmesi için duyguların önem taşıdığı vurgulanmaktadır (Kılıç, 2010; Acker ve Houten, 1974; Johanson, 1999; Roethlisberger ve Dickson, 2003;).

2.2.3. Daniel Katz ve Robert Kahn'ın Spontane Davranış Biçimleri

Katz ve Kahn verimli organizasyonları üç önemli boyutta değerlendirmektedir. Bu boyutlar sırasıyla; iş görenlerin örgüte dahil olmaya ve örgüt içerisinde kalmaya ikna

edilmesi, iş görenlerin iş tanımında yer alan rol ve yükümlülüklerini yerine getirmesi ve yenilikçi tutumlar içerisinde olmasıdır (Katz ve Kahn, 1977: 377). Katz ve Kahn'ın "spontane davranış" olarak isimlendirdiği bu boyutlar, iş tanımının içinde yer almaması sebebi ile örgütsel hedeflerin uygulanabilmesinde önemli rol oynayan ÖVD'nı temsil etmektedir (Keskin, 2005: 19; Farh vd., 2004: 243). Bu yönüyle Katz ve Kahn örgütün verimliliğine katkıda bulunan fazladan rol davranışlarını,spontane davranış biçimi olarak açıklamışlar ve ÖVD'na temel oluşturan araştırmacılar arasında yerini almışlardır (Gök, 2007: 12). O halde ÖVD'nı temsil eden spontane davranışların; örgüt içi işbirliğine katkı sağlayıcı faaliyetleri, yeni fikirler üretmeyi ve bireysel gelişimi kapsadığı söylenebilmektedir (Organ vd., 2006: 33). Diğer bir deyişle, iş görenlerin yeni fikirler gündeme getirerek örgüt gelişimi için katkıda bulunması, örgüt içinde daha faydalı olabilmek adına iş görenin kendini geliştirmesi, dış çevrede örgütün olumlu şekilde algılanmasınaimkan sağlaması gibi davranışlar bütünü ifade etmektedir (Alp, 2007: 78).

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Türleri

Literatürde ÖVD bir çok farklı şekilde sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmalar içerisinde esas olan gerçekleştirilen tutum ve davranışların hedefleri, şekilleri ve yönünün ne olduğudur (Akgüney, 2014: 49). Bu kapsamda çalışmanın bu kısmında ÖVD türleri; hedeflere göre örgütsel vatandaşlık davranışı, davranış tarzına göre ÖVD ve diğer ÖVD'ları olmak üzere üç başlık altında incelenecektir.

2.3.1. Hedeflere Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Hedeflere göre ÖVD'ları, örgüt hedefli davranışlar ve çalışan hedefli davranışlar olmak üzere iki ayrı şekilde açıklanmaktadır. Örgüt hedefli davranışlar, iş görenlerin içinde buldukları örgüte karşı hissettikleri duygusal bağlılıklarını ve örgütün sürekliliğinin sağlanması için göstermiş oldukları her türlü fedakarlığı kapsamaktadır. Örgüt hedefli davranışlardaişgörenler, gönüllü olarak örgüte katkı sağlayacak her faaliyetin içinde yer alan, küçük sorun ya da problemleri önemsemeyerek huzurlu bir ortam sağlayan, verim artırıcı faaliyetlerde bulunan ve zamana uyum sağlayarak örgütün geleceğine dair konularda sorumluluk alan bireylerdir. (Kaplan, 2011: 26). Dolayısıyla, örgüt hedefli davranışlar; örgüt içinde karşılaşılabilecek her türlü problem veya sorunun kısa sürede çözülmesi, örgütün tüm kademelerinin fikir alışverişine dahil edilmesi ve iş görenlerin aktif kararlara katılımı gibi davranışları kapsamaktadır (McNeeley ve Meglino, 1994: 841). Çalışan hedefli davranışlar ise iş görenlerin yapılan iş ile ilgili konularda fayda gözetmeden birbirlerine destek olmaları,

izinli ya da işe gelmemiş olan meslektaşlarının yükümlülüklerini üstlenmeleri ve kendisini etkilemeyen ancak diğer meslektaşları üzerinde etkili olan konuları, faaliyet başlamadan önce bilgilendirmede bulunmaları bu kapsamda değerlendirilmektedir. Bu davranış biçimi, çalışmanın ilerleyen kısımlarında da değinilecek olan, özgecilik ve nezaket tabanlı örgütsel vatandaşlık boyutlarını kapsamaktadır (Kaplan, 2011: 26; Organ vd., 2006: 6).

2.3.2. Davranış Tarzına Göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Esnek ve belirli tanımları olamayan organizasyonlar ile benzerlik taşıyan ve iş görenlerin gönüllük esasına dayalı olan davranış tarzına göre ÖVD, olumlu aktif davranış ve olumlu sakınma davranışı olmak üzere iki farklı biçimde açıklanmaktadır (Mrkoczy ve Xin, 2004: 2). Olumlu aktif davranış, örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılımı ve katkı sağlamayı ifade etmektedir. Örgüte katkı sağlayıcı faaliyetler şeklinde ortaya çıkan söz konusu davranış, işgörenin her davranışını örgüt faydası ve çıkarını gözetererek yapması anlamına gelmektedir (Kaya 2015: 273). Olumlu Sakınma Davranışı ise içinde bulunulan örgütsel yapıya zararı dokunacak herhangi davranıştan uzak durma şeklinde meydana gelmektedir. Bu davranış türünde temel amaç örgüte katkı sağlamaktan ziyade örgüte zarar verecek her türlü davranıştan uzak durmaktır. Bu durum ise yöneticiler ve iş görenler tarafından hem beklenen hem de istenen bir davranış türüdür (Özdevecioğlu, 2003: 119; Aydoğan ve Delibaş 2016: 5).

2.3.3. Diğer Örgütsel Vatandaşlık Türleri

Diğer ÖVD türleri, sahte vatandaşlık ve karşı vatandaşlık davranışı olmak üzere iki ayrı boyutta incelenebilmektedir (Alıcı, 2016: 22). İlk boyut olansahte vatandaşlık davranışları içerisinde, işgörenlerin kimi amaçlarla iş verenlerine samimi davranmamaları, ek işleri sadece iş verenin fark edebileceği şekil ve zamanda yapmaları, iş verenlerinin özel işleriyle gereğinden fazla alakadar olmaları yer almaktadır. Bu tür davranışlar "izleme davranışı" ya da "yağcılık" olarak isimlendirilmektedir (Lee, 2000: 19). Yeteri kadar sektör tecrübesine sahip olmayan ve iş görenlerden uzak olan iş verenler, izleme davranışı sergileyen çalışanların davranışlarını ÖVD olarak algılamaktadırlar. Ancak, yeterli sektör tecrübesine sahip ve çalışanlar arası mesafesi olmayan iş verenleri, söz konusu davranışları kolaylıkla ayırt edebilmektedirler. Bu şekilde gerçekleştirilen tutum ve davranışlar, yöneticiler tarafından fark edildiği ve ortada adaletsiz bir durum söz konusu olmadığı sürece örgüt adına faydalı davranışlardır. Ancak yönetim tarafından fark edilmeyip takdir ve ödüllendirmede adaletsizliğe sebep olduğunda bu durum iş görenlerde adaletsizlik algısı oluşturarak örgüt adına olumsuz sonuçlara zemin hazırlayacaktır (Çelik, 2007: 120). Bir diğer boyut olan karşı

vatandaşlık davranışları ise iş görenlerin gönüllü olarak sergiledikleri ancak örgüte fayda sağlamayan davranışları kapsamaktadır (Pearce ve Giacalone, 2003: 58). Fisher ve Locke (1992) örgütü olumsuz yönde etkileyen bu davranışlar üzerine çalışmalar yapmış ve üç temel karşı vatandaşlık davranışı etmişlerdir (Podsakoff ve MacKenzie, 1993: 146). Bu davranışlar sırasıyla; örgüt tarafından belirlenmiş olan kural ve normların aksine davranışlarda bulunmak, şirkete ait bilgi ya da belgelerin rakip firmalara akışını sağlamak ve işi yapmış olmak için yapmak gibi olguları kapsamaktadır (Jelinek ve Ahearne, 2006: 457).

2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri

Literatürde ÖVD'nin üç temel özelliğinden söz edilmektedir. Bu özelliklerden ilki ÖVD'nin belirli bir tanım ya da biçimsel ödül ile açıklanmamış olması, ikincisi; örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmada katkı sağlayıcı rol oynaması ve örgütsel düzeni sağlaması, üçüncüsü ise söz konusu davranışın bireyin tamamen kendi inisiyatifinde olmasıdır (Organ vd., 2006: 14). Bu kapsamda ÖVD'nin, örgüt için gerekli unsurları içinde barındıran çok yönlü bir olgu olduğu söylenebilmektedir (Smith vd., 1983: 653). Bu unsurlar verimlilik üzerinde etkili olan olumlu ya da olumsuz ekstra davranışların meydana gelmesini sağlamanın yanı sıra örgütsel bağlılık, yapılan işe bağlılık, ve bireysel tatmin sağlayan birer nitelik olarak kabul edilebilir (Güven, 2006: 32). ÖVD, örgüt içi yaşamda iş görenlerin tatmin düzeyleri, motivasyonları, moral gibi faktörler ile doğrudan ilgilidir. Söz konusu faktörler arttıkça iş görenlerin vatandaşlık davranışı sergilemesi de aynı oranda artacaktır. Bu durum ise örgüt içi başarı düzeyini doğrudan etkilemektedir (Özdevecioğlu, 2003: 119).

2.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Teorileri

Literatürde tanımı açık bir ifadeyle Organ (1988) tarafından yapılmış olan ÖVD kuramı, örgütsel yönetim alanında bir çok araştırmacı tarafından da çalışma konusu olarak incelenmiştir. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık ile ilişkili olan ve iş görenlerin davranış sebeplerini irdelemeye yönelik bir çok teori bulunmaktadır. Söz konusu teorilerden bazıları; sosyal değişim teorisi, eşitlik teorisi, lider-üye değişim teorisi ve bekleyiş teorisidir (Kaplan, 2011: 18; Balaban, 2016: 28). Çalışmanın bu kısmında adı geçen teoriler hakkında bilgi verilecektir.

2.5.1. Sosyal Değişim Teorisi

ÖVD'nin iş görenin görev ve sorumlulukları arasında yer almayan gönüllü davranışları kapsamaması sebebiyle bireyler arası sosyal güven önem taşımaktadır (Türker, 2006: 9). Bu

karşılıklı sosyal güven ilişkisinden yola çıkan Blau, sosyal değişim ile ekonomik değişim arasında ayırım yapan ilk araştırmacı olmuştur (Yıldız, 2011: 53). Ekonomik değişim, iş tanımında açıkça belirtilmiş durumdadır oysa sosyal değişim, örgüt içerisindeki iş görenlerin uzun vadede görev ve sorumluluklarını doğru bir biçimde uygulanması yönünde diğer bireylere güvenmesi sonucu ortaya çıkmaktadır (Deluga, 1994: 315) Sosyal değişim teorisinde bir yandan kaynak sağlandığında diğer yandan bu kaynağa karşılık verilmesi beklenir. Gönüllülük esasına dayalı olan bu karşılıklı değişim sonucu tarafların elde edeceği edinimler istek dahilinde olup pazarlık konusu değildir. Değişimden elde edilen karşılıklı güven ve olumlu ilişkiler ise sosyal değişim teorisinin çıktılardır. Bu bakımdan girdi ve çıktı bileşenleri ile analiz edilen sosyal değişim teorisi, iş gören ve iş veren arasındaki etkileşim nedeniyle ÖVD'nda ciddi öneme sahiptir (Organ vd., 2006). Örneğin iş veren ile iş gören arasındaki sosyal değişim, iş görenleri daha çok çalışmaya, sorumluluk almaya ve yenilikçi olmaya sevk eder. Bu durumda sosyal değişim, iş görenleri ÖVD sergilemek konusunda yönlendirici olduğu söylenebilmektedir (Konovksy ve Pugh, 1994: 657). Sosyal değişim teorisi, Blau'nun yanı sıra Emerson (1962) ve Homans (1958) gibi sosyologlar ile Thibaut ve Kelley (1959) gibi psikologların yapmış olduğu araştırmaları da kapsamaktadır. Söz gelimi Emerson 1962'de yapmış olduğu çalışmada işletmeler arası ilişkisel değişim üzerinde gücü ve bağlılığı araştırmıştır. Çalışmada orantısız gücün ya da güç dengesizliklerinin kişilerarası etkileşimi olumsuz yönde etkilediğine ve sosyal bir değişim için karşılıklı ilişkilerin önem taşıdığına değinmektedir (Emerson, 1962; Emerson, 1976; Lambe vd., 2001). Öte yandan Homans (1958) iş görenin performans değerlendirme sürecinde ÖVD sergileyen çalışanların ödüllendirilerek ÖVD'nin pekiştirilebileceğini ve bu durumun karşılıklı bir değişim ilişkisi olduğunu ifade etmektedir (Mustafayeva, 2007: 69).

2.5.2. Eşitlik Teorisi

Örgüt içerisinde çalışanların ya da yöneticilerin adil davranış sergileyip sergilemediğinin iş görenler tarafından değerlendirilmesini temel alan eşitlik teorisi, ilk olarak Adams'ın (1965) yılındaki "eşitlik teorisi" çalışmasıyla ortaya çıkmıştır (Erkutlu, 2011: 534). Eşitlik teorisi, çalışanların örgüt içerisinde yüksek performansla çalışabilmelerini, çabalarını, örgütsel bağlılıklarını, yetenek ve kabiliyetlerini, gönüllülük ve uyumluluklarını sergileyebilmeleri için örgüte güvenmelerini, lider tarafından desteklenmelerini, şahsi menfaatlerinin korunmasını ve takdir ve ödüllendirmelerini kapsamaktadır (Tutar, 2007: 99). Eşitlik teorisinde örgüt çalışanı, göstermiş olduğu çalışmalar sonucu edindiği kazanımlarla, diğer örgütlerde bulunan benzer düzeydeki iş görenin edindiği kazanımları kıyaslar. Bu

kıyaslama sonucunda ise iş veren, yönetici ya da örgüt ile ilgili tutum ve davranışlar geliştirir (Tuğcu, 2009: 6). Bu nedenle eşitlik teorisi temelde iki değişken olan girdiler ve çıktılar arasındaki ilişki ile ilgilenmektedir. Örgüt içerisinde girdiler; iş görenin geçmiş iş deneyimleri, eğitim ve örgüt içi çaba düzeyini içermektedir. Çıktılar ya da sonuçlar ise, parasal anlamdaki ödemeler, yan veya ekstra ödemeler ve edinilen statüleri kapsamaktadır. Bir girdi ya da çıktının değişim olarak değerlendirilebilmesi için iki koşulun varlığı gerekmektedir. Bu koşullardan ilki, girdi ya da çıktının taraflardan herhangi biri tarafından ya da her ikisi tarafından tanınmış olmasıdır. İkincisi ise girdi veya çıktının değişimle alakalı veya değişime marjinal fayda sağlayıcı olarak değerlendirilmesidir (Şimşek vd., 2003: 147). Bu kapsamda eşitlik teorisi, bireylerin sosyal durumlarda ve kişilerarası etkileşimde doğruluk, hakkaniyet ve adalet kavramlarını nasıl algıladıklarını açıklamaktadır. Bu nedenle iş görenler eşitliği; eğitim, tecrübe, yetki ve yetenek gibi girdilere ya da maaş, ücret, ekstra ücret, takdir ve ödül, terfi gibi çıktılara göre değerlendirmektedirler (Atak, 2006: 69). İş görenler bahsi geçen iki değişken arasında farklılık gördüklerinde ise örgüt içi eşitsizlik yaşandığı algısına kapılmaları kaçınılmazdır (Robbins ve Judge, 2011, 223).

2.5.3. Lider-üye Değişim Teorisi

Lider üye değişim teorisi, iş gören ile yönetici arasında gelişen ilişki ile ilgilenmektedir. İş gören ve liderin birbirlerini ya da örgütü nasıl etkilediği ve aralarındaki bağlılık, lider üye değişim teorisinin konusudur (Wayne ve Green, 1993: 1432). Bu teori, iş görenlerin sergilemiş oldukları ÖVD'nin sebeplerini, liderleri ile bireysel ilişkilerine dayandırmakta ve söz konusu ilişkinin düzeyine göre ÖVD'nin değişim gösterdiğini öne sürmektedir. Liderlerin her bir çalışana karşı farklı davranış ilişkisi geliştirmesi, lider ile iş gören arasında görünmez bir bağ oluşturarak iş gören performansının artışına neden olmaktadır (Erdem, 2009: 60). Karşılıklı etkileşimin aktif olduğu bu tür ilişkiler performans artışının yanısıra iş gören sadakati ve örgüt içi uyum gibi davranışları da pekiştirmektedir (Deluga, 1994: 315) O halde, lider ve üye arası değişimin gerçekleşebilmesi için gerekli olan temel koşulun bireyler arası karşılıklı güven olduğu söylenebilmektedir. Söz konusu güven ortamını liderler tarafından oluşturduğunda iş görenler kendilerini huzurlu hissedecek, bağlılıklarını arttıracaklar ve ekip çalışmasının getirdiği uyum ile çalışmalarını sürdürmeye devam edeceklerdir (Çiçek, 2010: 35).

2.5.4. Bekleyiş Teorisi

Bekleyiş teorisi ilk olarak 1930 ve 1940'lı yıllarda Kurt Lewin ve Edward Tolman'ın çalışmalarıyla literatüre kazandırılmıştır. Modele göre iş görenler, muhakeme yetisine sahipolan ve gelecekteki tutum ve davranışları hakkında bilinçli olarak seçim yapan bireylerdir (Şimşek ve Akgemici, 2003: 144). Beklenti teorisinin ilk olarak sistematik bir biçimde incelenmesi ise Victor Vroom tarafından "Work and Motivation" adlı eserde sunulmuştur. Vroom'a göre bekleyiş teorisi iki temel varsayıma dayanmaktadır. Bu varsayımlardan ilki iş görenin belirli bir davranışa yönelmesi ile belirli bir sonuca ulaşacağı konusunda beklenti içerisinde olmasıdır. İkincisi ise elde edilecek sonucun iş gören açısından çekicilik seviyesidir (Kanfer vd., 2008: 88). Vroom'un modeline göre iş görenin örgüt içimotivasyonu, göstermiş olduğu çaba ile elde edilecek sonucun çarpımına eşittir (Şimşek ve Akgemici, 2003: 144). Konu ile ilgili Organ 1997'de gerçekleştirmiş olduğu bir çalışmada, iş görenlerin görev tanımlarında kesin ödüle yer verilmediğini ancak yöneticilerin insifiyatifine bağlı ödül sisteminin iş göreni motive edilebileceğini ve iş görenlerin söz konusu ödüllere ulaşabilmek için ÖVD sergileyeceğini ifade etmektedir (Organ, 1997: 86). O halde Vroom'un bekleyiş teorisinin ÖVD ile ilişkili olduğu ve iş gören davranışlarını açıklamada yardımcı bir araç niteliği taşıdığı söylenebilmektedir (Çelik, 2007: 99).

2.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar

Örgütsel vatandaşlık davranışına benzer nitelik taşıyan ve örgütsel verimlilik üzerinde doğrudan etkili olan kimi davranışlar bulunmaktadır (Kalkan, 2013: 78). Literatürdeki bir çok çalışmada, bahsi geçen davranışlar; prososyal örgütsel davranış, biçimsel rol davranışı, ekstra rol davranışı ve psikolojik sözleşme olarak sınıflandırılmıştır (George ve Brief, 1992: 319; Özler, 2015: 105). Prososyal örgütsel davranış, Brief ve Motowidlo (1986) tarafından iş görenin örgüt içi görev ve sorumluluklarını yerine getirme esnasında etkileşim içerisinde olduğu meslektaş ya da yöneticilere yönelik olarak örgütün refahını arttıracak, amaç ve hedeflerine ulaşmasında katkı sağlayacak davranışlar sergilemesini ifade edilmektedir (Organ vd., 2006: 32; Brief ve Motowidlo, 1986: 711). İş görenlerin farklı kültürel yapısı ve görev bilinci sebebiyle prososyal davranışları belirli sınırlar dahilinde kesin olarak tanımlamak mümkün değildir. Kimi araştırmacılar, içinde bulunulan örgüte katkı sağlayan davranışları prososyal davranış olarak kabul etmekte ve ÖVD ile prososyal davranışları birbirine eşdeğer olarak görmektedirler. Kimi araştırmacılar ise iş görenlerin yaptıkları iş ile ilgili olsun veya olmasın tüm yardımlaşma faaliyetlerini prososyal davranışlar olarak kabul etmektedirler. Bu davranışların bazıları örgüte fayda sağlarken bazıları ise zarar verebilmektedir (Çelik, 2007:

109; Erdem, 2003: 8). ÖVD'nin ilişkili olduğu bir diğer davranış biçimi olan biçimsel rol davranışı ise örgütsel sistemlerin, kural ve normların, politikaların ve üretim yöntemlerinin etkin şekilde uygulanması olarak ifade edilmektedir (Aktan, 2015: 27). Diğer bir deyişle, yönetim tarafından belirlenmiş olan ve örgütün etkin ve verimli bir biçimde işlevlerini yerine getirebilmesi amacıyla uygulanması zorunlu olan ihtiyaçlar bütünüdür (Kaplan, 2011: 17). Bahsi geçen zorunluluk, örgütsel hiyerarşinin gerektirdiği davranışlar olmakla birlikte uygulanmadığı takdirde örgütün yaşamını sürdüremeyeceği biçimsel rol ve tanımlardır (Brief ve Motowidlo, 1986: 715). İş görenler, biçimsel rol ve tanımlarını aksattıklarında, iş sözleşmeleri sonlandırılmakta ya da ceza almaktadırlar. Bu sebeple biçimsel rol davranışları hem iş gören hem de örgüt açısından önem taşımaktadır (Çelik, 2007: 111; Gürbüz, 2007: 14). O halde ÖVD'nin gönüllülük esasına dayalı olması ve iş tanımında yer almayan davranışları kapsamaması nedeniyle biçimsel rol davranışlarının ötesine geçtiği anlaşılabilmektedir (Gündüz, 2008: 8).

Ekstra rol davranışları ise gerçekleştirilen işin gereklilikleri yerine getirilirken önem taşımayan ve uygulanması üstler tarafından beklenilmeyen davranışları ifade etmektedir. Sözgelimi, iş görenler arası iş ile ilgili bir sorun hakkında yardımlaşma, iş ortamının temizliğinde yardımcı olma, üstlere iş konusunda sunulan öneriler ve kaynakları koruma gibi tutum ve davranışlar bu kapsamda değerlendirilebilir (Taşçı ve Koç, 2007: 374). Bu nedenle ekstra rol davranışları, iş verenlerin örgüt içi ÖVD ölçümünde yardımcı bir araç niteliği taşımaktadır. ÖVD'nin ilişkili olduğu son davranış biçimi olan psikolojik sözleşme ise bireyler arası karşılıklı sosyal değişim ilişkisinin var olduğu kabul edilen güvene dayalı veyazılı olmayan sözleşmelerdir (Robinson ve Morrison, 1995: 290). Diğer bir deyişle psikolojik sözleşmeler, bireylerin algısıyla ilişkili olan ve karşılıklı olarak belirtilmeyen ancak beklenen davranışları içermektedir (Gök, 2007: 16). Bu bakımdan psikolojik sözleşme, ÖVD ile iş görenin iş tanımı arasında köprü vazifesi gören bir aracı niteliği de taşımaktadır (Türker, 2006: 7; Rousseau, 1989: 124). Konu ile ilgili Rousseau (1989) iş görenlerin örgüt içi tutum ve davranışlarının belirlenmesinde psikolojik sözleşmelerin belirleyici bir niteliği olduğuna, özellikle ÖVD gibi gönüllü davranışların sergilenmesinde anahtar rol oynadığına değinmektedir (Gürbüz, 2007: 24). Dolayısıyla iş görenler, mevcut örgüt içi durumdan tatmin olduklarında ve örgüt içi adalet ve eşitliği algıladıklarında yöneticilerine karşı olumlu yönde tutum sahibi olacak ve ÖVD sergilemede istekli olacaklardır. O halde iş görenlerin yüksek düzeyde psikolojik sözleşme algısına sahip olması aynı düzeyde ÖVD sergilemesiyle yakından ilişkili olduğu söylenebilmektedir (Altunbaş, 2009: 15).

2.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Literatürde, ÖVD'nin belirli rol ve davranışların ötesinde örgütsel verimliliği arttırmayı planlayan bir takım alt boyutların varlığı bilinmektedir (Gürbüz, 2006: 54). Söz konusu boyutlar genellikle beş başlık altında incelenmektedir. Bunlar sırasıyla; özgecilik, üstün görev bilinci, nezaket, sivil erdem ve sportmenliktir (Organ, 1997: 94). Çalışmanın bu kısmında bahsi geçen boyutlar açıklanacaktır.

2.7.1. Özgecilik

Özgecilik, örgüt içinde karşılaşılan sorunların çözümlenmesinde iş görenin diğer çalışanlara gönüllü olarak yardımcı olmasıyla oluşan tutum ve davranışları kapsamaktadır (Demirel vd., 2011: 37). Diğer bir deyişle, yardıma ihtiyacı olan işgörene karşı herhangi bir çıkar beklemezsizin doğrudan yapılan davranışları ifade etmektedir (Organ vd., 2006: 79; Podsakoff vd., 2000: 516). Özgeciliğe örnek olarak işe yeni giren bir çalışana, iş aletlerinin yerininin gösterilmesi veya iş yükü ağır olanlara yardım etmek gibi davranışlar gösterilebilir (Smith vd., 1983: 657). Literatürde çoğu zaman özgecilik davranışı ile nezaket davranışı, birbirine benzer temel oluşturması sebebi ile karıştırılmıştır. Bu iki davranış arasındaki temel fark ise iş görenler arası yardımlaşma olgusunun gerçekleştiği zamanla ilgilidir. Sözelimi, örgüt içerisinde bir problem çıktığında ve çıkan bu problem üzerine çözüm arayışlı yardımlaşma davranışı özgeciliği ifade ederken herhangi bir problem ya da sorun ortaya çıkmadan önce iş görenler arası mütabakat sağlanarak olası sorun ya da problemi önleyici adımlar atılması nezaket boyutunu temsil etmektedir (Organ vd., 2006: 145).

2.7.2. Nezaket

Nezaket, örgütün gelecek yıllarda yaşayabileceği olası sorun ya da problemlerin önlenmesine karşın gösterilen davranışlar bütünüdür (Deluga, 1994: 316). Organ (1998) örgütsel vatandaşlık davranışının fark edilebilir bir boyutu olan nezaketi; "örgüt içi görev ve sorumluluklar nedeniyle alınan karar ve yapılan işlerde birbirleri ile sürekli etkileşim içinde olan iş görenlerin birbirlerine fayda sağlayan olumlu davranışları" olarak tanımlamaktadır. Bu kapsamda; kullanılan aracın temiz tutulması, yazıcı ya da fotokopi makinası gibi teçizatların kullanıldıktan sonra yeniden kullanıma uygun bırakılması örnek birer nezaket davranışıdır (Organ vd., 2006: 24). Nezaket boyutuna sahip iş görenler, benzer amaç bilinci ile tutum ve davranış sergiler, örgüt içiaktif iletişim kurar ve verilen görevleri diğer meslektaşları ile paylaşırlar. (Bingöl vd., 2003: 496).

2.7.3. Üstün Görev Bilinci (Vicdanlılık)

Üstün görev bilinci, örgüt içerisinde iş görenlerden beklenen minimum rol davranışlarının daha ötesinde ve gönüllülük esasına dayalı davranışları ifade etmektedir (Organ, 1990: 47). İşe zamanında varmak, mesai saati bitse bile görevini bitirmeden işten ayrılmamak, uzun süren gereksiz aralardan kaçınmak, toplantılara katılımda süreklilik göstermek, dakik olmak, proje ve tasarıları son teslim zamanından önce tamamlamak, şirket kaynaklarını korumak, iş görenler arası yapıcı ilişkiler kurmak ve örgüt performansını artırıcı faaliyetlere katkıda bulunmak üstün görev bilinci kapsamında sayılabilen davranış biçimleridir (Allison vd., 2001: 283). Graham (1991) tarafından örgütsel itaat kavramıyla da isimlendirilen üstün görev bilinci, ÖVD'nin en önemli boyutunu oluşturmaktadır. İtaat sözcüğü, hiyerarşi ve ast-üst ilişkisi içerisinde önemli bir konuma sahiptir. Dolayısıyla biçimsel rol ve davranışlar itaat içerisinde söz konusu olmaktadır. Diğer bir deyişle iş görenlerin, kural koyucular tarafından yasalarla belirlenmiş kural ya da kaidelere uyması gerekmektedir. Aksi durumda ceza almaları gerektirmektedir. Bu doğrultuda örgütsel itaat ya da üstün görev bilinci olarak ifade edilen tutum ve davranışlar, iş görenin gönüllü olarak örgüt içerisindeki mevcut kurallara, usul ya da kaidelere hiçbir denetim olmaksızın uyulmasını ve karşılığında ödül beklentisi olmasını ifade etmektedir (Acar, 2006: 8).

2.7.4. Sivil Erdem

Örgütün politik yaşamına aktif ve yapıcı katılım anlamına gelen sivil erdem (Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 351), çalışanın sadece örgütün kural ve normlarına uyum sağlayan değil aynı zamanda fikir ve önerileriyle örgüte olumlu yönde katkı sağlayan davranışlarını ifade etmektedir (Titrek vd., 2009: 6). Bu yönüyle sivil erdem, iş görenin örgüt içi kararlara katılımda en üst seviyede ilgisini ve gönüllülüğünü temsil eden niteliğe sahiptir (Konovsky ve Organ, 1996: 255). Sivil erdem özellikleri arasında; iş görenin bireysel fikrini açıkça ifade edebilmesi, diğer iş görenlerin destek verdiği ve kabullendiği politikalara sahip çıkması, sorun ya da problemlere karşı görüş bildirmesi, yaratıcı fikirler ortaya öne sürmesi sayılabilmektedir (Dyne ve Lepine, 1998: 109; Kidder, 2002: 632). O halde sivil erdem davranışına sahip iş görenlerin, örgüt içinde meydana gelen sorun ya da problemlere karşı şikayetçi olmak yerine çözüm odaklı tutum sergilediği söylenebilmektedir. Dolayısıyla sivil erdem davranışı, örgütsel faaliyetlerde ortalamanın üstünde tutum sergilemeyi ifade eden davranışlar bütünüdür (Organ, 1990: 46).

2.7.5. Sportmenlik (Centilmenlik)

ÖVD'nin sportmenlik boyutu, iş görenin fazladan iş ve yükümlülüklerini şikayet etmeksizin gönüllü bir şekilde yerine getirmesi anlamı taşımaktadır (Özler, 2015: 109). Diğer bir deyişle sportmenlik, iş gören - iş gören arasında ya da iş gören - yönetici arasında ortaya çıkan sorunları şikayet etmeksizin hoş görüyle karşılaması durumudur (Organ 1990b: 96). Sportmenlik davranışına sahip bireyler, küçük sorunları büyütmeğe kaçınmak ya da gereksiz şikayetçi davranışlarda uzak durmak gibi tutumlar sergilemenin yanı sıra örgütün içinde bulunduğu zor şartlara karşı sabır gösterebilme, çalışma ortamında meydana gelebilecek sorun ya da problemlere karşı yapıcı davranışlar sergileme gibi özelliklere de sahiptirler (Organ vd., 2006: 22). Bu durumda spormenlik boyutuna sahip iş görenlerin, örgüt içinde sorunları büyütmeyen, çözüm odaklı ve yapıcı yaklaşım sergileyen ve diğer çalışanların haklarına saygı duyan davranışlara sahip olduğu söylenebilmektedir (Dönder, 2006: 6).

2.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler

Bireylerde, örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden bireysel ve örgütsel faktörler bulunmaktadır (Karaduman, 2013: 40), Bireysel faktörler arasında; bireyin ruhsal durumu ve bireyin kişilik özellikleri, bireyin işe karşı tutumu ve iş tatmini sayılabilirken, örgütsel faktörler arasında; örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel kültür ve liderlik gibi faktörlerin varlığı söz konusu olabilmektedir (Çimenci, 2013: 37; Demir, 2015: 19).

2.8.1. Bireysel Faktörler

Çalışmanın bu kısmında ÖVD'nin oluşumunda etkili olan; bireyin ruhsal durumu, bireyin kişilik özellikleri, bireyin işe karşı tutumu ve iş tatmini olmak üzere dört farklı bireysel faktör yer almaktadır

2.8.1.1. Bireyin Ruhsal Durumu

Sosyal psikoloji kapsamında elde edilen araştırma sonuçlarına göre, pozitif yönlü ruhsal özelliklere sahip kişilerin ÖVD sergileme konusunda daha istekli davrandığı ve diğer çalışma arkadaşlarının yararını, kendi yararı gibi gözetmediği belirlenmiştir (Kamer, 2001: 16). Organ'a göre bireylerin ruhsal durumları ÖVD'nin temel belirleyicisi konumundadır. Brief ve Motowidlo (1986) ise olumlu ruh halinde olan bireylerin edinmiş olduğu deneyimlerin kendileri tarafından kolaylıkla hatırlandığını bu yolla söz konusu bireylerin kişiler arası etkileşimde daha yapıcı olduğunu ifade etmektedir. Konu ile ilgili George (1991), olumlu ruh halindeki bireylerin, gönüllü yardımlaşma davranışlarında daha istekli olacağını, örgütün amaç

ve hedeflerine ulaşılmasında daha fazla çaba göstereceğini ifade etmektedir (İşbaşı, 2000: 34). Bahsi geçen araştırmalar eşliğinde olumlu ruh hali içerisinde olan bireylerin ÖVD'ni sergileme konusunda daha istekli olacağını aksi halde söz konusu davranışın gerçekleştirilmesinde engellerle karşılaşılabilceğini, bu nedenle bireyin ruhsal durumunun ÖVD'nin sergilenmesinde belirleyici bir faktör olduğunu söylemek mümkündür.

2.8.1.2. Bireyin Kişilik Özellikleri

Bireysel psikoloji üzerine önemli çalışmaları bulunan Adler (1927), bireylerin düşünce ve davranışlarının belirli bir amaca yönelik olduğunu, sergilenen her davranışın temelinde bireysel bir amaç olması nedeniyle kişiliğin farklı davranışlara sebep olan çok yönlü bir olgu olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla, bireylerin, içedönük kişilik yapısına sahip olmaları ya da dışa dönük kişilik özelliği sergilemeleri, ÖVD'nin uygulanmasında belirleyici bir etken konumundadır (Chen ve Carey, 2009: 129). Smith, Organ ve Near'a göre dışadönük kişilik özelliği sergileyen bireylerin; aktif, konuşkan, samimi ve dış çevre ile yakın ilişki kurabilmesi, örgütsel vatandaşlık davranışının uygulanmasında belirleyici olmaktadır. Buna karşın içe dönük kişilik yapısına sahip olan iş görenlerin, kişisel kaygı ve endişeleri ile daha çok meşgul olması bu nedenle diğerlerini düşünmek ya da örgütün ihtiyaçlarıyla ilgilenmek yerine önce kendi çıkarlarını gözetmeleri ÖVD'nin sergilenmesinde engel teşkil eden niteliklerdir (Kamer, 2001: 17; Hui vd., 1999: 4).

2.8.1.3. İşe Karşı Tutum ve İş Tatmini

ÖVD'nin bir diğer belirleyicisi de iş tatminidir. Tatmin olmuş bir iş görenin örgüt adına olumlu yorumlar yapması, meslektaşlarına yardımsever bir tutum içerisinde bulunması ve iş tanımında belirlenen görev ve sorumluluklarının haricinde kendisinden beklenenden daha fazla performans göstermesi beklenmektedir (Bingöl vd., 2003: 500). Bu açıdan iş görenlerin bahsi geçen performans düzeylerini ölçebilmek ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkileri açıklayabilmek konusunda önemli çalışmaları bulunan Dennis Organ yapmış olduğu bir araştırmasında, iş görenlerin tatmin düzeyleri ile sağladığı verimlilikler arasında olumlu bir ilişki olduğunu saptamış ve iş tatmininin ÖVD üzerindeki etkisine değinmiştir (Organ vd., 2006: 12). Literatürde Organ'ın çalışmalarından daha sonraki dönemlerde ÖVD ile iş tatmini arasındaki ilişkinin açıklanmasına yönelik bir çok çalışma da yapılmıştır (Demirel ve Özçınar, 2009: 130). Bu çalışmalarda tatmin olmuş iş görenin, iş performansına ve öz çabasına katkı sağladığı açıkça görülmüştür (Podsakoff vd., 1990; MacKenzie vd., 2001; Bingöl vd., 2003).

2.8.2. Örgütsel Faktörler

Çalışmanın bu kısmında ÖVD'nin oluşumunda etkili olan; örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel kültür ve liderlik olmak üzere beş farklı örgütsel faktör yer almaktadır.

2.8.2.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, iş görenin örgüte karşı göstermiş olduğu sadakat ya da örgütün istenen amaç ve hedeflere ulaşabilmesi için gösterdiği çaba olarak ifade edilmektedir (Bayram, 2005: 125). Bu çaba, iş görenin örgüt çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görmesi ile de tanımlanabilmektedir (Baysal ve Paksoy, 1999: 8). Bu açıdan iş görenlerin örgüte karşı göstermiş olduğu bağlılıklar ÖVD'nin bir yansıması olarak kabul edilebilir. Örgütüne sadakatle bağlı olan iş görenler örgüt için faydalı olabilecek davranışları yapma konusunda koşulsuz olarak gönüllüdürler. Dolayısıyla, örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında sıkı bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir. Bu ilişki sonucunda iş görenlerin örgüte karşı bağlılık düzeyi arttıkça ÖVD'nin de artacağı açıktır (Alp, 2015: 36; Bakhshi vd., 2011: 82).

2.8.2.2. Örgütsel Adalet

ÖVD ile örgütsel adalet arasındaki ilişki, iş gören ve örgüt arasındaki sosyal değişim ile açıklanmaktadır. İş görenler, gösterdikleri çaba ve liyakat sonucu elde edecekleri kazanımları adil bir şekilde edindiklerinde, içinde buldukları örgütün kendilerine değer veren tutum içerisinde olduğunu düşünmektedirler. İş gören üzerinde oluşan bu algı onun örgüte vefa hissi duymasına sebep olmakta ve kendisini örgüte daha faydalı olmak, örgütün amaç ve hedeflerini gerçekleştirmede kendisini yükümlü hissetmek konusunda zorlamaktadır. Bu yükümlülük ise iş görenin ÖVD sergilemesiyle sonuçlanmaktadır (Gürbüz, 2008: 57). İş görenler örgüt içinde adil olmayan davranış ve uygulamalarla karşılaştığında ise gösterdiği çabanın anlamsız olduğu algısına kapılarak ÖVD'ndan uzaklaşıp örgüt içi faaliyetlerin zamanında ve etkin şekilde uygulanmasını engellemekte ve örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasını büyük ölçüde zorlaştırmaktadır (İplik, 2009: 108). Bu kapsamda iş görenlerin örgütsel adalet algısının ÖVD'nin tetikleyici bir işlev gördüğü söylenebilmektedir (Moorman, 1991: 853).

2.8.2.3. Örgütsel Güven

Örgütsel güven, iş görenin kendisine karşı doğru ve net davranışlar sergileneceğine dair inanç olarak tanımlanmaktadır (Appelbaum vd., 2004; Lipnack ve Stamps, 1997).

Dolayısıyla iş görenlerin ÖVD sergilemesindeki değişkenlerden birini de örgütsel güven oluşturmaktadır (Tokgöz ve Seymen, 2013: 61). Bu kapsamda örgütsel güvenin, işgörenin ÖVD sergilemesinde etkili olan bir diğer faktör olduğu ifade edilebilmektedir (Polat, 2007: 2). Konu ile ilgili Aryee ve vd., (2002: 448) yapmış olduğu araştırmada örgütsel güvenin bireysel ve örgütsel yönden örgütsel vatandaşlık davranışı ile yakın ilişkisi olduğunu saptamıştır. MacKenzie ve vd., (2001: 132)'nin gerçekleştirmiş olduğu bir başka çalışmada ise yönetim düzeyindeki güvenin iş görende yardımsever davranışlar ve sportmenliğe yol açtığı sonucuna ulaşmıştır. Öte yandan Robbinson ve Morrison (1995: 296) yapmış olduğu çalışmada örgütsel güven ile sivil erdem arasında önemli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Korsgaard vd., yaptığı bir çalışmada ise iş görenlerde örgütsel güven düzeyi arttıkça ÖVD'nin da aynı yönde arttığı ve çalışanların yardımlaşma davranışlarında istekli olduğu belirlenmiştir (Dolan vd., 2005: 81; Wech, 2002: 355). Bu kapsamda bahsi geçen çalışmalar irdelendiğinde; iş görenler ile yöneticiler arasında güven ortamının oluşması, iş görenlerin rol sınırlarını genişlettiğini aksi durumda iş görenlerin sadece tanımlanmış rol ve davranışlarını yerine getirdiğini ve ÖVD davranışı sergilemediği anlaşılabilmektedir (Deluga, 1995; Podsakoff vd., 1990; Tim vd, 2006).

2.8.2.4. Örgüt Kültürü

Örgüt kültürü, organizasyon içerisinde ortaklaşa paylaşılabilen ve göreceli olarak durağan kabul edilen inançlar, davranışlar ve değerler topluluğudur (Mwaura vd., 1998: 213). Diğer bir deyişle, bir düzine işaret, sembol, tören ve efsaneleşmiş kavramların birleşimini ifade etmektedir (Williams vd., 1993 akt.Oudenhoven, 2001: 90). İş görenin bireysel değerleri ile örgüt içi değerlerin uyuşması durumunda güçlü bir örgüt kültürü ortaya çıkmakta ve bu güçlü örgüt kültürü sayesinde iş görenler rahatlıkla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterebilmektedirler (Sezgin, 2005: 318). Dolayısıyla ödül sistemi içinde açık bir biçimde ifade edilmemiş olan ve örgütün etkinlik işlevinin düzeyini arttırmaya yönelik gönüllü bir davranış (Chien, 2004: 428) biçimi olan ÖVD'nin örgüt kültüründen büyük oranda etkilendiği ifade edilebilmektedir (Bakanvd., 2011: 167).

2.8.2.5. Liderlik

Örgütsel yapı içerisinde, iş görenlerin örgütün amaç ve hedeflerine yönlendirilmesi gerekliliğiyle lidere ihtiyaç duyulmaktadır. Liderin tutum ve davranışları ise iş görenler üzerinde farklı etkiler bırakmaktadır. Dolayısıyla lider, örgütün içinde bulunduğu durumsal değişkenleri ele alarak; hem kendisi hem de iş görenler ve örgüt için en uygun davranış

yönelimiyle hareket etmelidir (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 54). O halde lider, iş görenlere heyecan verebilmeli, teşvik edebilmeli, şevkle çalışmayı sağlayabilecek gerekli motivasyon ve süreci elde edebilmelidir (Doğan, 2015: 16). Bu durumda örgüt üyeleri ve lider arasındaki olumlu ilişkiler, iş görenlerin ÖVD sergilemesinde belirleyici rol oynamaktadır. Sözgelimi, liderin iş görene değer vermesi ve desteklemesi iş görenin de örgüte değer vermesine yol açmaktadır. Şu halde, iş görenlerin örgüte sağladığı katkı, hem örgüt hem de iş gören açısından tatmin edici düzeye ulaşabilmektedir (Dinçer ve Öksüz, 2011: 3). Podsakoff vd., yapmış oldukları araştırmada, liderlerin tutumu ile ÖVD arasında doğrudan ilişki olduğunu saptamıştır (Pillai vd., 1999: 907). Öte yandan Pearce ve Herbig'in yapmış olduğu bir başka çalışmada, takım liderliği ile ÖVD arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuş, kendilerine karşı etkin liderlik davranışı sergilenen iş görenlerde ÖVD'nin arttığını tespit edilmiştir (Yarım, 2009: 27).

2.9. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Bir toplumun gelişebilmesi ve refah düzeyine ulaşabilmesi, o toplum içerisindeki bireylerin olumlu davranışlarına bağlı olduğu gibi bir örgütün sürdürülebilir bağlamda rekabet avantajı yakalaması da örgüt içindeki tüm çalışanlarının bağlılığına, sadakatine, örgütün hedef ve amaçlarına ulaşmada gösterdikleri çabaya bağlıdır. Diğer bir deyişle başarılı bir örgüt olabilmenin yolu ÖVD'ndan geçmektedir (Bingöl vd., 2003: 495). ÖVD'nin, örgüt ve bireyi etkileyen bir çok olumlu etkisi bulunmaktadır. Bu olumlu etkiler arasında; iş tatmininin artırılması, örgütsel verimliliğin yükseltilmesi, rahat ve güvenli çalışma ortamının sunulması gibi örnekler verilebilmektedir (Podsakoff vd., 2000: 556). Bireysel anlamda çok bir anlam ifade etmeyen bu örnekler bir bütün olarak değerlendirildiğinde örgütün verimliliğine, amaç ve hedeflerindeki başarısına ya da sürdürülebilirliğine önemli katkılar sağlamaktadır (Organ vd., 2006: 10).

ÖVD yoluyla örgüt içerisinde gönüllü yardımlaşma davranışlarının artması, iş görenlerin hem kendi aralarındaki işbirliği ve iletişimi geliştirmekte hem de yapılacak olan işlerin kısa süre içerisinde yapılmasına imkan tanımaktadır. Bu imkan dahilinde iş görenler, örgüt içerisindeki görev, yetki ve sorumluluklarını eksiksiz yerine getirebilmektedir. Dolayısıyla iş görenler kendilerini vicdani yönden rahat hissederek olumlu düşünen, yüksek moral ve performansa sahip bireyler olarak hissetmektedirler. Bu durum ise organizasyonlarda barışçıl örgüt iklimi ile sonuçlanmaktadır (Özler, 2015: 122). ÖVD'nin bu kapsamda hem birey üzerinde hem de örgüt üzerinde bir çok olumlu sonuçları söz konusudur

(Kanfer vd., 2008: 371). Bu sonuçlardan önemli görülenleri, örnekleri ile birlikte tablo 2.1' de özetlenmektedir.

Tablo 2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Olumlu Katkıları

Sonuçlar	Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenler arası verimliliğe katkı sağlar.
Örnekler	Bireyler arası yardımlaşma davranışı, örgüt içi bağ oluşturur. Bu bağ ise örgüt içi daha hızlı ve üretken bir yapının hakim olmasına olanak tanır. Örgütsel vatandaşlık davranışı yoluyla iş görenler, kendini geliştirmeyi önemseyerek görev ve sorumluluklarını titizlikle yerine getirir. Bu durum örgüt performansını artırır.
Sonuçlar	Örgütsel vatandaşlık davranışı, yönetsel verimliliğe katkı sağlayıcı niteliğe sahiptir.
Örnekler	Çalışanlar sivil erdem boyutunda örgütün alacağı kararlarda etkin rol oynarsa yöneticiler verimliliği artırma konusunda geribildirim alabilirler. İş görenler centilmenlik davranışına hakim olduğunda yöneticilerin küçük sorunlarla ilgilenme zahmeti kalkar ve yöneticilerin daha önemli konular üzerinde yoğunlaşmasına olanak tanır. Örgüt içerisinde sorun çıkarmaktan kaçınıp küçük sorunları büyütmeyen nezaket davranışına hakim çalışanlar yöneticilere kriz çözümü konusunda kolaylık sağlar.
Sonuçlar	Örgütsel vatandaşlık davranışı, üretkenliğin artırır ve kaynak kullanımını serbest tutar.
Örnekler	Eğer iş görenler iş ile ilgili problemlerde birbirlerine karşı yardımcı davranış sergilerlerse yönetimin bu tür sorunlarla ilgilenmeyip planlama gibi üretim odaklı faaliyetlerde daha fazla zaman harcamasına imkan tanır. Deneyimli iş görenler işe yeni katılım gösterenlere oryantasyon ve eğitim gibi yardımsever davranış sergilediklerinde örgütün personel eğitimi ve aktivitelere harcama payını düşürerek dolaylı yoldan katkı sağlamış olurlar
Sonuçlar	Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgüt içi grupların devamlılığına katkıda bulunur.
Örnekler	Bireyler arası gönüllü yardımlaşma davranışı takım ruhu, moral ve bağlılığı arttırmaktadır. Bu durumda grup üyeleri veya yönetimin örgütü sürdürebilme konusunda harcadığı enerji ve zamandan fayda sağlanacaktır.
Sonuçlar	Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgüt içi aktiviteleri koordine edici bir role sahiptir.
Örnekler	Sivil erdem yoluyla toplantılara aktif ve gönüllü katılım sergileyen iş görenlerin takım üyeleri arasındaki çabanın koordinasyonuna katkı sağlar. Nezaket davranışı çerçevesinde örgütün diğer üyeleriyle bir araya gelerek çözümü zor ve uzun zaman alan problemlerin değerlendirilmesi aynı problemlerin tekrarlanmasını engeller ve iş görenler arası deneyimi koordine edici olanak sağlar.
Sonuçlar	Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgüte popülerlik kazandırarak alanında başarılı ve yetişmiş bireyleri istihdam olanağı sağlar.
Örnekler	İş görenin örgüt dışı ortamlarda olumlu yorumları, yeni işe alımlarda örgütü popülerleştirir ve tecrübeli iş görenlerin tercih sebebi olmasına olanak tanır. Centilmenlik davranışı ile iş görenin küçük sorunları şikayetten kaçınması diğer iş görenler üzerinde örnek eder ve sadakat duygusunun oluşmasını sağlar.
Sonuçlar	Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün performansını korumasına katkı sağlar.
Örnekler	İş görenlerin, izinli ya da raporlu diğer çalışanların işlerini gönüllü olarak yerine getirmesi örgütün faaliyetlerinin aksamamasına dolayısıyla örgütsel performansın artmasına katkı sağlar.

Kaynak: Podsakoff ve MacKenzie, 1997: 137; Organ vd., 2006: 201

2.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Gouldner (1960), Homans (1961) ve Blau (1964) tarafından yapılan bir çalışmada, iş görenler arası yardımlaşma ihtiyacı doğduğunda ÖVD içerisindeki bireylerin çekinmeden bir diğer çalışana yardımsever davranışlar sergilediğine değinmektedir. Çalışmalara göre söz konusu yardımlaşma davranışları sadece iş görenler arası değil aynı zamanda yönetici - iş gören, yönetici - yönetici arasında da yaşanabilmektedir. Bu nedenle ÖVD böylesi durumlarda rol değişimine de zemin oluşturduğu ifade edilmiştir (Organ vd., 2006: 38).

Graham (1991) yaptığı çalışmada, örgüt içinde yaşanan ÖVD'nin çalışan üzerinde olumlu etkiler bırakarak çalışanın dış çevrede örgüt hakkında olumlu yorumlar yapmasına sebep olduğu, böylelikle örgütün daha sonraki personel alımındaki başvuruların alanında yetişmiş ve deneyimli çalışanlar tarafından tercih edildiği bulgularına ulaşmıştır.

George and Brief (1992) tarafından yapılmış olan bir başka çalışmada, ÖVD yoluyla aralarında yardımlaşan bireylerin örgütün performansına katkı sağladıkları saptanmıştır. Çalışma sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile oluşan böylesi durumlar hem örgütsel performansı arttırmakta hem de arttırılmış olan performansın sürdürülebilirliğine olanak tanımaktadır (Podsakoff vd., 2000: 518).

Morrison (1994), Pond vd., (1997) ve Lam vd., (1999) tarafından yapılan bir diğer araştırma sonucunda ise bazı iş görenler ve yöneticilerin ÖVD'nin işletmenin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilmesi gerektiğini bunun sonucunda ÖVD'nin işletmenin yönetsel verimliliği üzerinde doğrudan katkı sağlayıcı bir etken olduğuna değinmektedirler.

Organ (1998, 1990) ile Borman ve Motowidlo (1993) yapmış oldukları çalışmalarda, ÖVD'nin örgüt üzerinde etkili bir yönetim fonksiyonu olup olmadığını araştırmışlar ve örgütsel başarı için bu davranışın gerekli olduğu, örgütsel vatandaşlık davranışının iş görenler arası verimliliğe katkı sağlayarak örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmada belirleyici bir niteliğe sahip olduğunu saptamışlardır.

Kılıçlar ve Harbalıoğlu (2014) tarafından yapılan bir başka çalışmada ÖVD ile örgütsel sessizlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 392 iş görene anket çalışması uygulanarak yapılmıştır. Araştırma sonucunda iş görenlerin yoğunlukla nezaket davranışı sergilediği centilmenlik davranışına ise otel çalışanlarının çok hakim olmadığı saptanmıştır. Öte yandan ÖVD ile örgütsel sessizlik arasında negatif yönlü zayıf bir ilişkinin varlığı da araştırma sonucunda saptanmıştır.

Akgündüz ve Çakıcı (2015) tarafından yapılan çalışmada ise algılanan örgütsel desteğin ÖVD üzerindeki etkisine örgütsel stresin bu etkileşimdeki aracı rolü incelenmiştir. Otel çalışanlarına uygulanan 407 anket neticesinde algılanan örgütsel desteğin stres ve ÖVD

ile pozitif yönlü ilişkisi bulunmuştur. Ayrıca, algılanan örgütsel desteğin ÖVD davranışına etkisinde tam aracı rola sahip olduğu saptanmıştır.

Kwak ve Kim (2015) tarafından yapılan bir diğer çalışmada Kore otellerinde hizmetkar liderliğin müşteri kalitesine etkisinde ÖVD'nin aracılık rolü incelenmiştir. Çalışma sonucunda hizmetkar liderliğin müşteri servis kalitesi üzerinde pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğu, ÖVD'nin de müşteri servis kalitesi ve hizmetkar liderlik üzerinde doğrudan aracılık rol üstlendiği saptanmıştır.

Çavuşoğlu ve Güler (2017) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise psikolojik güçlendirme ile ÖVD arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma, İzmir ilindeki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 434 işgörene anket uygulanarak yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, psikolojik güçlendirmenin ÖVD üzerinde doğrudan olumlu yönde ilişkisi olduğu saptanmıştır. ÖVD sergileyen işgörenlerin psikolojik olarak kendilerini iyi hissettikleri ve bu yolla gönüllü bir davranış biçimi olan ÖVD'ni kolaylıkla sergiledikleri araştırma sonucu ile belirlenmiş durumdadır.

ÜÇÜNCÜBÖLÜM

KİŞİLİK TİPLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Problemi

Günümüz bilgi toplumunda işletmeler, tek kişi tarafından kurulup ve yönetilen bir model olmayıp çok kişi tarafından kurulan ve yönetilen ünitelerdir. Bu nedenle işletmelerin amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilmesinde insan unsuru belirleyici rol oynamaktadır (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2009: 163). Nitekim insan, belirli ihtiyaçları bulunan ve bu ihtiyaçları kendi içinde kademeli olarak gerçekleştirme çabası güden canlı türüdür (McGregor, 1960; Newell ve Simon: 1972). Bir insanın gözlemlenebilir davranışlarından kapsamlı sonuçlar elde edilebilmesi, bireyleri birbirinden ayırt etmeye yarayan kişiliğin kavranabilmesi ile mümkün olmaktadır (Adler, 1927:131). Kişilik ise içsel deneyimler, yetenek ve ilgiler, hitabet şekli, duruş ve görünüş gibi bir çok davranış biçimini içerisinde bulunduran tutarlı davranışlardır. Söz gelimi, bugün dışa dönük kişilik yapısına sahip olan bireyin yarın da dışa dönük olması beklenir. Diğer bir deyişle, örgüt içerisinde aktif ve konuşkan olan bireyin sosyal yaşamında da benzer davranışlar göstermesi beklenmektedir (Burger, 2006: 23). Öte yandan iş görenlerin, iş tanımında yer alan görev ve sorumlulukları yerine getirebilecek yetilere sahip olması, işletmeler tarafından beklenen davranışlar arasında yerini almaktadır. Ancak küresel rekabet piyasasında örgüt başarısının sağlanabilmesi için iş görenin sadece iş tanımında yer alan rol ve görevleri yerine getirmesi yeterli olmamaktadır. Bu kapsamda örgütlerin personel seçim sürecinde, belirlenmiş rol ve görevlerin dışında gönüllü davranışlar göstermeye eğilimli iş görenleri tercih etmesi önem taşımaktadır (Neuman ve Kickul, 1998: 264). Örgütsel vatandaşlık davranışının (ÖVD); örgütün sosyal işlerliğini arttıran, bireyler arası çatışmaları engelleyen, verimliliği yükselten ve örgütsel performansı arttıran özelliklere sahip olması nedeniyle bahsi geçen gönüllü davranışları kapsadığı bilinmektedir (Yücel ve Taşçı, 2008: 687). Dolayısıyla ÖVD ile kişilik arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmalarda iki kavram arasında yakın ilişki olduğu ve örgüt içi performans artırıcı faaliyetlerde etkin rol oynadığı ifade edilmektedir (Erdaş, 2010: 61). Örneğin, Indartı ve arkadaşlarının(2017) yapmış olduğu çalışmada ÖVD ile kişilik arasındaki ilişkinin performans üzerindeki etkisi incelenmiş, kişiliğin dolaylı olarak ÖVD'ni olumlu yönde etkilediği böylece örgütün performansının artırılabilirdiği ve iş görenlerin tatmin seviyesinin yükseltilebildiği sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu iki kavram arası ilişkinin incelenmiş olduğu bir diğer çalışma olan Yeke'nin (2015) araştırmasına göre; özdisiplin ve

dışadönüklükkişilik boyutlarının ÖVD ile ilişkisinde, iş tutkunluğunun aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir. Çalışmada, görevinin farkında olan ve başarıma çabası içerisinde olan bireylerin iş tutkunluğuna sahip olacağından içinde bulunduğu örgütün gelişimine da fazla katkıda bulunacağı çıkarımında bulunulmuştur. Yapılan bu literatürel incelemelerin ardından otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde ne gibi etkiye sahip olduğu daber diğer araştırma sorunsalı olarak görülmektedir. Bu sorunsal doğrultusunda; otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin ÖVD üzerindeki etkisinin yapısı ve niteliği, bu araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Çalışanlardaki kişilik özellikleri, kimi zaman birbirleri ile benzerlik gösterirken, kimi zaman farklılaşabilmektedir. Bu farklılaşmadan yola çıkan psikoloji bilimi, benzer özellikleri "insan" kategorisinde değerlendirirken, farklı özellikleri "insanların kişiliğini oluşturan etmenler" olarak nitelendirmektedir. Söz konusu farklılıklar ise insanların psikolojik yapılarında ve davranışlarında görülmektedir. Örneğin her insan algılama, düşünme, öğrenme ve zeka gibi psikolojik niteliklere sahip olmasına rağmen bu nitelikler her insanda aynı oranda görülmemektedir. Bu durumun sebebi ise her insanın içerisinde bulunduğu çevrenin farklı olmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla farklı çevrelerin insalarda farklı etkiler yarattığı söylenebilmektedir. Buna karşın aynı çevre içerisinde bulunan insanlar bile kimi zaman deneyimledikleri olay ya da olgulardan farklı şekillerde etkilenebilmektedir (Burger, 2006: 21). O halde çalışanların kişilik özellikleri hakkında bilgi sahibi olmak, onların doğru işe uygun şekilde yerleştirilmesini kolaylaştırdığı gibi yöneticilere de işin yapılmasında ve uygulanmasında fayda sağlayacaktır (Güney, 2015: 4). Ancak son derece hızlı gelişen ve değişen günümüz iş ortamında çalışanların sadece kişilik özelliklerini bilmek ve bu özelliklere göre istihdam sağlamak yeterli olmamaktadır. İşletmelerin, rekabet avantajı sağlaması ve yaşamlarını sürdürebilmesi için çalışanlarından fazladan rol ve görevleri kapsayan örgütsel davranışlar da beklemektedir (Uzun, 2012: 123). Bu fazladan rol ve davranışlar ise ÖVD ile açıklanmaktadır. Bu kapsamda ÖVD'nin, örgüt içerisinde çalışanlar için belirlenmiş olan görev ve sorumlulukların ötesinde olması ve gönüllülük esasına dayalı olması (Dede, 2017: 73) işletmelerin amaç ve hedeflerine ulaşmada kolaylık sağlamakta ve rekabet avantajı sağlamasında önemli rol oynamaktadır. Bu doğrultuda, bu araştırmanın temel amacı; beş yıldızlı otellerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin, ÖVD üzerindeki olası etkilerinin türü, düzeyi ve yönünü belirlemektir.

3.3. Araştırmanın Önemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda beş yıldızlı otellerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunun saptanması; emek yoğun olan turizm sektöründe organizasyonların hizmet kalitesini iyileştirmek, müşteri tatmini sağlamak ve rekabet gücünü arttırmak gibi bir çok konuda fayda sağlayacaktır. Bu fayda dikkate alınarak hazırlanan anket sorularının otel çalışanları tarafından yanıtlanması ile kişilik özelliklerinin ÖVD üzerindeki etkisi açıklanmıştır. Bu açıklama doğrultusunda çalışmanın hem mevcut sektöre katkı sağlayacağı hem de konu ile ilgili yapılacak olan daha sonraki çalışmalar için yarar sağlayıcı bir nitelik taşıyacağı düşünülmektedir.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri, teorik ve ampirik çalışmalardan elde edilen çıkarım ve sonuçların değerlendirilmesiyle geliştirilmiştir. Bu doğrultuda Türkiye'de kişilik özellikleri ile ilgili yapılan son çalışmalar incelendiğinde; iş tatmini (Uludağ 2017), proaktif davranış (Yolcu ve Çakmak 2017), liderlik (Sağlam 2017), iş stresi (Yeşiltaş ve Ekici, 2017), örgütsel adalet (Behrem, 2017), girişimcilik (Gençay, 2017) gibi davranış bilimleri konuları ya da cinsiyetlerde şiddet içerikli tutumlar (Demirel, 2017), üniversite öğrencilerinin internet bağımlılığı (Özgen ve Bavlı, 2017), alkol kullanım bozukluğu (Can vd., 2017) gibi bireysel konuların ele alındığı görülmektedir. Öte yandan kişilik özellikleri ile ÖVD arasındaki ilişkinin incelendiği kimi çalışmalar da literatürde yerini almaktadır. Örneğin Göksal'ın (2017) gerçekleştirdiği araştırma sonucunda; "dışadönüklük", "uyumluluk", "özdisiplin", "duygusal denge" ve "gelişimeaçıklık" kişilik boyutlarının "üstün görev bilinci", "sportmenlik", "sivil erdem", "nezaket" ve "özgecilik" olarak bilinen ÖVD boyutlarıyla pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucu destekler nitelikte olan bir diğer çalışma olan Altay'ın (2015) gerçekleştirmiş olduğu çalışmada; çalışanların ÖVD sergileme düzeyi ile kişilik arasında orta dereceli anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Organ ve Ryan'ın (1995) çalışmasında ise, Altay'ın (2015) bahsi geçen araştırmasından elde edilen bulgulara benzer şekilde, kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde pozitif etkiye sahip olduğuna değinilmektedir (Yeke, 2015: 154). Konu ile ilgili bir diğer araştırma olan Erdaş'ın (2010) çalışmasında, kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun ÖVD'nı olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu çalışmalara ek olarak, Organ (1994) kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nda umut vaad eden en önemli kişilik faktörü olduğuna değinmektedir. Organ'ın bu iddiasını destekleyen bir diğer çalışma ise Barrick ve Mount'un (1991) çalışmasıdır. Söz konusu çalışmaya göre; bir çok meslek grubu arasında iş

performansının belirlenmesinde kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun diğer boyutlara kıyasla daha etkili olduğuna değinilmektedir (Barrick ve Mount, 1991; Organ, 1994; Erdaş, 2010). Barrick ve Mount'un bu çalışmasından elde edilen sonuçlara benzer nitelik taşıyan Dede'nin (2009) araştırmasında: dışadönük kişilik özelliği ile ÖVD'nin nezaket ve centilmenlik boyutları arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu teorik bilgiler kapsamında "kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi" konulu hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

H1. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H2. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H3. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H4. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H5. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H6. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H7. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H8. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H9. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H10. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H11. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.

H12. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.

H13. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.

H14. Kişilik özelliklerinin nevroitik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.

H15. Kişilik özelliklerinin nevroitik(duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.

H16. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H17. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H18. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H19. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H20. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H21. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H22. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H23. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

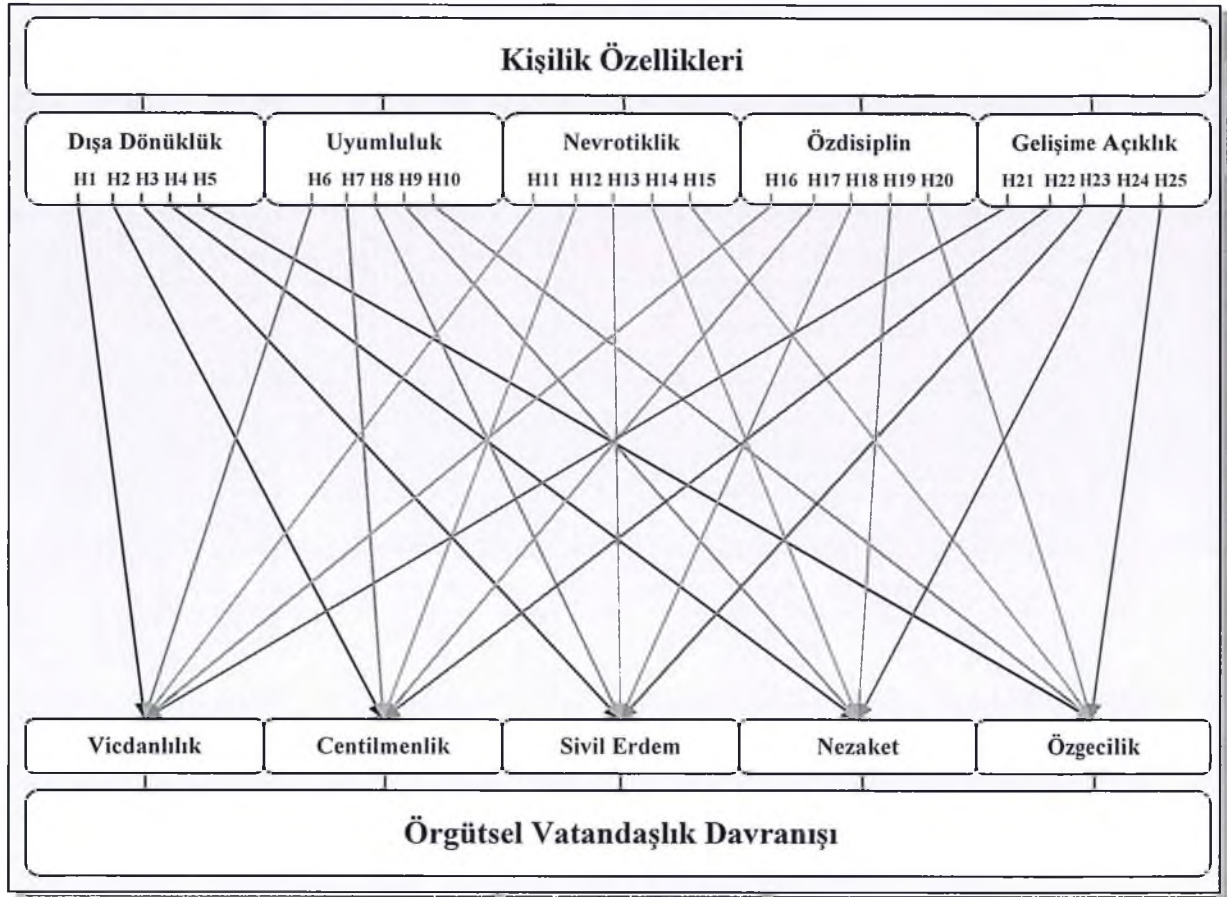
H24. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H25. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

3.5. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda beş yıldızlı otellerde çalışanların, beş faktör kişilik özelliklerinin (dışadönüklük, uyumluluk, nevroitik (duygusal denge), özdisiplin ve gelişimeaçıklık) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları (özgecilik, nezaket, üstün görev bilinci, sivil erdem ve sportmenlik) üzerindeki etkisini saptamak ve araştırma bulgularının çözümlenebilmesi kolaylaştırabilmek için şekil 3.1'deki araştırma modeli oluşturulmuştur. Söz konusu modelede bağımsız değişken "kişilik özellikleri" iken "örgütsel vatandaşlık" bağımlı değişkeni ifade etmektedir.

Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli



3.6. Araştırmanın Varsayımları

Otel çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmada; kişilik özelliklerinin ÖVD üzerindeki etkisini belirlemek üzere hazırlanan anket formunun, katılımcılar tarafından samimiyet ile yanıtladığı ve yüz yüze anket yönteminin kullanılması sebebiyle katılımcılara yöneltilen soruların kolaylıkla anlaşıldığı varsayılmıştır. Ayrıca çalışmada kullanılan ölçeklerin; kişilik özellikleri ve ÖVD konularının tüm detaylarını kapsadığı varsayılmaktadır.

3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma; problemi, amacı ve hipotezleri doğrultusunda kişilik özellikleri ve ÖVD konuları ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada kişilik özellikleri ve ÖVD konuları ile ilgili teorik çerçeve belirlenmiş ve sadece bu konularla sınırlı alan çalışması yapılmıştır. Anket uygulaması ise geçerlilik ve güvenilirliği yüksek, yöntem kısmında sunulacak ölçeklerden yararlanılmıştır. Ayrıca çalışma, örnekleme yer alan 2017 yılı Manavgat ve Alanya otel çalışanlarının görüşleri ile sınırlıdır.

3.8. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evreni, Antalya ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinden oluşmaktadır. Araştırmanın Antalya ili ve beş yıldızlı otellerde yapılmasının iki temel nedeni bulunmaktadır. Antalya ili'nin tercih edilme sebebi, Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB, 2017) verilerine göre Türkiye genelinde bulunan 685 adet beş yıldızlı otel işletmesinin yaklaşık %50'sinin (340) Antalya bölgesinde faaliyet göstermesidir. Beş yıldızlı otellerin tercih edilme sebebi ise standartlaşmış yönetim anlayışının en üst düzeyde olacağı düşüncesidir. Turizm sektöründe kimi otellerin sezonluk faaliyet göstermesi ve sektördeki iş gören devir hızının yüksek olması, iş gören sayısının belirlenmesini güçleştirmektedir (Eröz, 2014: 209). Bu nedenle söz konusu işletmelerdeki iş gören sayısının belirlenebilmesi amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB, 2016) verilerinden elde edilen (193,550) oda sayıları, Ağaoğlu'nun (1992) "Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İşgören Sayısı" tablosundan elde edilen verilerle çarpılarak oda başına düşen işgören sayısı hesaplanmıştır.

Tablo 3.1. Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Yatak ve Oda Başına Düşen İşgören Sayısı

İşletme Türleri	Oda Başına Düşen İşgören Sayısı	Yatak Başına Düşen İşgören Sayısı
5 Yıldızlı Otel	1.18	0.59
4 Yıldızlı Otel	0.76	0.38
3 Yıldızlı Otel	0.72	0.36
2 Yıldızlı Otel	0.56	0.28
1 Yıldızlı Otel	0.50	0.25

Kaynak: Ağaoğlu, 1992: 121

Tablo 3.1'de sunulan verilere göre Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otel sayısı (193,550) ile beş yıldızlı otellerde oda başına düşen işgören sayısı (1,18)'nin çarpımı ($1,18 \times 193,550 = 228,389$) araştırma evrenini oluşturmaktadır. Bu evren sayısına göre Sekeran (1992)'in "Çeşitli Evren Büyüklüklerine İlişkin Örneklem Sayıları" değerlendirilmiştir

Tablo 3.2. Çeşitli Evren Büyüklüklerine İlişkin Örneklem Sayıları

Evren Büyüklüğü	5000	10000	15000	20000	30000	40000	50000	75000	1000000
Örneklem Sayısı	357	370	375	377	379	380	381	382	384

Kaynak: Sekeran, 1992: 294

Tablo 3.2'den elde edilen verilere göre araştırmanın örnekleme, basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen 384 kişiden oluşmaktadır.

3.9. Araştırma Verilerinin Toplanması ve Analizi

Araştırma 2017 yılının Haziran-Ekim ayları arasında Antalya ili'nin Manavgat/Side, Manavgat/Kumköy ve Alanya/Okurcalar turizm bölgelerindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri, söz konusu bölgelerdeki personel lojmanlarında yüzyüze anket yöntemi kullanılarak, çalışanlara yöneltilen soruların cevaplanması yoluyla elde edilmiştir. Araştırmanın örneklemini 384 kişiden oluşmasına rağmen 418 adet anket çalışması uygulanmış 21 kişiyle yapılan anket çalışmasının yarıda kesilmesi sebebiyle elde edilen 397 kişilik veri değerlendirmeye alınmıştır.

3.10. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada, "Beş Faktör Kişilik Ölçeği" ve "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği" kullanılmıştır. Söz konusu ölçekler orjinal formlarından Türkçe'ye çevirisi yapılarak 5'li likert sistemine göre düzenlenmiştir. Kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerine ilişkin değerlerin ve değişkenler arası ilişkilerin yorumu ise tablo 3.3'deki aralıklar dikkate alınarak yapılmıştır (Özdamar, 2003: 32). Ayrıca katılımcıların demografik bilgilerinin elde edilebilmesi amacıyla Ek 1'de sunulan demografik bilgi formu kullanılmıştır

Tablo 3.3. Aritmetik Ortalama ve İlişki Katsayı Aralıkları

Aritmetik Ortalama		İlişki Katsayısı
1 - 1,79	Çok Düşük	0,00 - 0,20
1,80 - 2,59	Düşük	0,21 - 0,40
2,60 - 3,39	Orta	0,41 - 0,60
3,40 - 4,19	Yüksek	0,61 - 0,80
4,20 - 5,00	Çok Yüksek	0,81 - 1,00

3.10.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği

Araştırmada, Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilen ve 42 maddeden oluşan beş faktör kişilik ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçekte katılımcıların kişilik özelliklerini belirleyebilmek amacıyla beş boyut bulunmaktadır. Ölçekte "nevrotiklik - duygusal denge" ve "dışadönüklük" boyutları 7'şer madde, "uyumluluk" ve "özdisiplin" boyutları 9'ar madde, "gelişime açıklık" boyutu ise 10 madde üzerinden değerlendirmeye alınmaktadır (Koyuncu, 2014: 103; Basım vd., 2009: 26). Ölçeğin Türkçeye uyarlanması, Schmit vd., (2007) tarafından gerçekleştirilen kişilik özelliklerinin coğrafik dağılımı konusunda 56 ülkede yapılan çalışmanın Türkiye bölümünde Sümer ve Sümer (2005)'in yer almasıyla oluşmuştur. Söz konusu çalışma sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin Cronbach alfa değerleri "dışadönüklük", "uyumluluk", "nevrotiklik - duygusal

denge", "özdisiplin" ve "gelişime açıklık" boyutları için sırasıyla 0,79., 0,77., 0,76., 0,70 ve 0,78 bulunmuştur (Schmitt vd., 2007: 84). Bu çalışmada uygulanan faktör analizinde ise 2.,5., 7., 8., 10., 11., 13., 15., 17., 20., 22., 24., 26., 29., 31., 34., 37., 40. ve 41. soruların faktör analizine uygun olmadıkları saptanmış, söz konusu sorular çıkarılarak tekrar faktör analizi yapılmıştır. Bu sorular çıkarıldıktan sonra verilerin uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı (KMO=0,708) ve Barlett Sphericity testi değeri ($\chi^2 =908,925$; $p<0,001$) ile belirlenmiştir. Bu doğrultuda ölçeğin, Kaiser-Meyer-Olkin testi sonucunda elde edilen 0,708 değerinin, faktörleşmeye uygunluk bağlamında ileri sürülen 0,6000 (Büyüköztürk, 2012: 126) değerden büyük olması, ölçeğin uygulanabilirliğini göstermektedir. Tablo 3.4'de elde edilen verilere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Tablo 3.4. Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Katsayıları

Kişilik Özellikleri	1 Dışadönüklük	2 Uyumluluk	3 Nevrotiklik (Duyusal Denge)	4 Özdisiplin	5 Gelişime Açıklık
1. Kendimi konuşkan birisi olarak görürüm.	0,708				
3. Kendimi enerji dolu birisi olarak görürüm.	0,678				
4. Kendimi şevk yaratan birisi olarak görürüm.	0,673				
9. Kendimi diğerlerinden bencil olmayan ve yardımsever birisi olarak görürüm.		0,581			
12. Kendimi güvenilir birisi olarak görürüm.		0,557			
14. Kendimi hemen hemen herkese karşı kibar birisi olarak görürüm.		0,652			
16. Kendimi diğerleriyle işbirliği yapmaktan hoşlanan birisi olarak görürüm.		0,667			
18. Kendimi gergin birisi olarak görürüm.			0,670		
19. Kendimi endişeli birisi olarak görürüm.			0,598		
21. Kendimi kaprisli birisi olarak görürüm.			0,513		
23. Kendimi kolay bir şekilde sınırlenen birisi olarak görürüm.			0,699		
27. Kendimi dağınık birisi olarak görürüm.				0,707	
28. Kendimi tembel birisi olarak görürüm.				0,646	
30. Kendimi işleri becerikli olarak yapan birisi olarak görürüm.				0,669	
32. Kendimi dikkati kolay dağılan birisi olarak görürüm.				0,542	
35. Kendimi bir düşünür olarak görürüm.					0,572
38. Kendimi sanatsal ve estetik değerlere önem veren birisi olarak görürüm.					0,711
42. Kendimi güzel sanatlar alanında (müzik, edebiyat, sanat) kültürlü birisi olarak görürüm.					0,810
Boyutların Varyansı Açıklama Yüzdeleri	10,337	6,345	7,748	17,441	8,495
Açıklanan Toplam Varyans			50,366		
Keiser-Meyer-Olkin			0,697		
Barlett Sphericity			1030,573		
Boyutların Güvenirlik Değerleri	0,56	0,53	0,57	0,60	0,58
Genel Güvenirlik Değerleri			0,47		

Tablo 3.4'deki faktör analizine verilerine göre, ilk üç soru bireylerdeki kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunu belirleyen ifadelerden oluşurken 9, 12, 14 ve 16. sorular uyumluluk boyutunu göstermektedir. Duygusal denge boyutu 18,19 ve 21. sorularla ifade edilirken, 27, 28, 30 ve 32. sorularda özdisiplin boyutu ve 35, 38 ve 42. sorularda gelişime açıklık boyutuna yer verilmektedir. Açıklanan toplam varyans 51,476 olup, toplam varyansın %8,893'ünü gelişimeaçıklık boyutu, %17,481'ini özdisiplin boyutu, %7,485'ini duygusal denge boyutu, %6,706'sını uyumluluk boyutu ve %10,901'ini dışadönüklük boyutunu açıklamaktadır. Cronbach's Alpha katsayısının değerlendirilmesinde ise $0,00 \leq \alpha < 0,40$ aralığındaki değerlerin güvenilir değil, $0,00 \leq \alpha < 0,60$ aralığındaki değerlerin güvenilir ve $0,00 \leq \alpha < 0,80$ aralığındaki değerlerin oldukça güvenilir olduğu (Kalaycı vd., 2005: 405) dikkate alındığında elde edilen genel Cronbach's Alpha katsayısının ($\alpha=0,47$) ölçeğin uygulanabilirliği açısından güvenilir olduğunu ifade etmek mümkündür. Ayrıca güvenilirlik değerinin bu düzeyde çıkması, çalışanların kişilik gibi doğrudan kendileriyle ilgili bir ölçeği yanıtlamalarından kaynaklandığı da söylenebilir.

3.10.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Araştırmada, Podsakoff, Mackenzie, Moorman ve Fetter (1990) tarafından geliştirilen ve 24 ifadeden oluşan beş boyutlu örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır. Bu boyutlar içerisinde yer alan "üstün görev bilinci (vicdanlılık)" 5'er madde, "centilmenlik (sportmenlik)" 5'er madde, "sivil erdem" 4'er madde, "nezaket" 5'er madde ve "özgecilik" boyutu 4'er madde üzerinden değerlendirmeye alınmaktadır. Söz konusu ölçek, Türkiye'de birçok araştırmacı tarafından da çevirisi yapılarak kullanılan bir ölçektir (Yeke, 2015; Göncü, 2006; Topaloğlu, 2005; Köse vd., 2003). Yapılan çalışmalarda ÖVD boyutlarının genel güvenilirlik düzeylerinin 0,59 ile 0,80 aralığında olduğu görülmüştür (Altay, 2004; İşbaşı 2000). Bu araştırmada ise söz konusu ölçeğinin Cronbach alfa değerleri "vicdanlılık", "centilmenlik", "sivil erdem", "nezaket" ve "özgecilik" boyutları için sırasıyla 0,65., 0,65., 0,61., 0,60 ve 0,78 bulunmuştur. Boyutların genel güvenilirlik değerinin ise 0,79 olduğu belirlenmiştir. Araştırmada uygulanan faktör analizi sonucunda ise 3., 4., 5., 10., 11., 17., 18. ve 21. soruların faktör analizine uygun olmadığı belirlendiğinden bahsi geçen sorular elenerek tekrar faktör analizi uygulanmıştır. Uygulanan bu faktör analizi sonucunda ise, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ($KMO=0,815$) ve Barlett Sphericity testi değeri ($\chi^2 =1529,662$; $p<0,001$) anlamlı bulunmuştur. Öte yandan "vicdanlılık", "centilmenlik", "sivil erdem", "nezaket" ve "özgecilik" boyutları için varyans açıklama yüzdelerinin sırasıyla 6,201.,11,036.,

8,657., 7,011 ve 27,055 olduğu ve açıklanan toplam varyansın 59,961 olduğu belirlenmiştir. Söz konusu verilere ilişkin bilgiler ise tablo 3.5'de sunulmaktadır.

Tablo 3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Faktör Analizi ve Katsayıları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	1 Vicdanlılık	2 Centilmenlik	3 Sivil Erdem	4 Nezaket	5 Özgeçicilik
1. İşyerinde olması gerekenden daha fazla bulunurum.	0,816				
2. Belirlenmiş dinlenme zamanları dışında ekstra zaman kullanmam.	0,845				
6. Vaktim önemsiz konuları şikayet etmekle geçer.		0,586			
7. Olayların olumlu yönündense olumsuz yönüne odaklanırım.		0,735			
8. En ufak sorunları bile büyütüp, pireyi deve yaparım.		0,764			
9. Kurum uygulamalarının altında hep bir kusur bulmaya çalışırım.		0,679			
12. Benden talep edilmediği halde kurumun imajına katkıda bulunacak faaliyetlere katılırım.			0,700		
13. Kurumda yapılan değişiklikleri yakından takip ederim.			0,816		
14. Kurumun yaptığı açıklamaları dikkate alırım.			0,679		
15. Diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için önlem alırım.				0,681	
16. Davranışlarımın diğer kişilerin işlerini nasıl etkileyeceğini düşünürüm.				0,777	
19. Davranışlarımın iş arkadaşlarım üzerinde nasıl etki bırakacağını dikkate alırım.				0,623	
20. İhtiyaç olduğunda diğer çalışanlara işinde yardım ederim.					0,484
22. Benden talep edilmese bile yeni işe giren kişinin işe alışmasına yardımcı olurum.					0,790
23. İşle ilgili sorunu olan birisine gönüllü olarak yardım ederim.					0,818
24. Etrafımdakilere yardım eli uzatmaya her zaman hazırım.					0,802
Boyutların Varyansı Açıklama Yüzdeleri	6.201	11.036	8.657	7.011	27.055
Açıklanan Toplam Varyans			59.961		
Keiser-Meyer-Olkin			0,815		
Barlett Sphericity			1529,662		
Boyutların Güvenirlik Değerleri	0,65	0,65	0,61	0,60	0,78
Genel Güvenirlik Değerleri			0,79		

3.11. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu kısmında, ilk olarak araştırmaya katılım gösteren çalışanların demografik bulgularına ilişkin istatistikî veriler sunulacaktır. Ardından, kişilik özellikleri ve ÖVD'na ilişkin bulgulara yer verilerek araştırma hipotezlerinin test edilmesine ilişkin sonuçlar değerlendirilecektir.

3.12. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılım gösteren çalışanların demografik bulgularına ilişkin istatistiki veriler tablo 3.6'da sunulmaktadır.

Tablo 3.6. Araştırmaya Katılım Gösteren Çalışanların Demografik Bulguları

	n=397	f	%
Cinsiyet	Kadın	105	26,4
	Erkek	292	73,6
Yaş	18-23	169	42,6
	24-29	96	24,2
	30-35	53	13,4
	36-41	47	11,8
	42 ve Üzeri	32	8,1
	Eğitim Durumu	İlköğretim	86
	Ortaöğretim	198	49,9
	Önlisans	54	13,6
	Lisans	59	14,9
Otelde Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	234	58,9
	1-3	84	21,2
	4-6	48	12,1
	7-9	11	2,8
	9 ve Üzeri	20	5
Sektörde Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	143	36
	1-3	59	14,9
	4-6	63	15,9
	7-9	34	8,6
	9 ve Üzeri	98	24,7
Oteldeki Kadro Durumu	Sezonluk	253	63,7
	Daimi	144	36,3
Oteldeki Pozisyon	İşgören	288	72,5
	Şef	88	22,2
	Departman Müdürü	21	5,3
	Önbüro	56	14,1
Departman	Yiyecek-İçecek	172	43,3
	Kat Hizmetleri	52	13,1
	Muhasebe	19	4,8
	Satış-Pazarlama-İky	26	6,5
	Diğer	72	18,1

Tablo 3.6'dan elde edilen verilere göre çalışanların %26,4'ü kadın, %73,6'sı erkektir. Yaş aralığına ilişkin verilerden elde edilen sonuçlara göre çalışanların %66,8'i 18-29 yaş aralığındadır. Eğitim durumuna ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise araştırmaya katılan çalışanların %71,6'sının ilk ve orta öğretim mezunu olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya

katılan çalışanların mevcut çalışmakta olduğu oteldeki çalışma süreleri ile turizm sektöründeki çalışma süreleri de aynı tabloda gösterilmektedir. Buna göre çalışanların %21,2'sininin 1-3 yıl aralığında buldukları otelde çalıştıkları belirlenmiştir. Turizm sektör deneyimine bakıldığında ise çalışanların %36'sının 1 yıldan az, %14,9'unun ise 1-3 yıl arasında sektör deneyimine sahip olduğu görülmüştür. Bu durumda araştırmaya katılan çalışanların %50,9'unun 36 aylık sektör tecrübesine sahip olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca oteldeki kadro durumu değerlendirildiğinde çalışanların %63,7'sinin sezonluk, %36,3'ünün ise kadrolu olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunun erkek ve 18-29 yaş aralığında olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca çalışanların %21,2'sininin 1-3 yıl aralığında buldukları otelde çalıştıkları ve turizm sektör deneyiminin 1-3 yıl ile 4-6 yıl aralığında yoğunlaştığı, bu yoğunluğun ise yiyecek-içecek departmanında olduğu görülebilmektedir. Öte yandan çalışanların %63,7'ninin sezonluk çalışma göstermesi bahsi geçen yiyecek-içecek departmanında oluşan yoğunluğunu destekler niteliktedir. Bu analizlerinin yanı sıra araştırma değişkenlerinin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerini tespit etmek amacıyla analizler gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu kısmında söz konusu analizlere yer verilecektir.

3.13. Kişilik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 3.7'dekişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunu ölçmek amacıyla çalışanlara yöneltilen sorulara ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri bulunmaktadır.

Tablo 3.7. Kişilik Özelliklerinin Dışadönüklük Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
1. Kendimi konuşkan birisi olarak görürüm.	f	28	59	98	118	94	3.481	1,203
	%	7,1	14,9	24,7	29,7	23,7		
3. Kendimi enerji dolu birisi olarak görürüm.	f	17	43	97	130	110	3.687	1,116
	%	4,3	10,8	24,4	32,7	27,7		
4. Kendimi şevk yaratan birisi olarak görürüm.	f	38	49	104	130	76	3.395	1.202
	%	9,6	12,3	26,2	32,7	19,1		
Kişilik Özelliklerinin Dışadönüklük Boyutu							3,521	1,173

1 "kesinlikle katılmıyorum", 5 "kesinlikle katılıyorum" şeklinde kodlanmış olan veriler değerlendirildiğinde, kişilik özelliklerindeki dışadönüklük boyutunda yer alan "çevrenizde şevk yaratan birisi misinizdir?" sorusunda ortalama değer (\bar{x} =3,395) yüksek olduğu belirlenmiştir. Seçenek olarak incelendiğinde ise katılımcıların %32,7'sinin çevresinde şevk

yaratan birisi olduğu ve %19,1'inin kesinlikle çevresinde kesinlike şevk yaratan özelliğe sahip olduğu söylenebilmektedir. Dolayısıyla kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun genel ortalaması ($\bar{x} = 3,521$) değerlendirildiğinde otel çalışanlarının dışadönük özelliklere sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3.8. Kişilik Özelliklerinin Uyumluluk Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
9. Kendimi diğerlerinden bencil olmayan ve yardımsever birisi olarak görürüm.	f	20	28	58	156	135	3,901	1,102
	%	5	7	14,6	39,3	34		
12. Kendimi güvenilir birisi olarak görürüm.	f	10	12	71	150	154	4,073	0,954
	%	2,5	3	17,9	37,8	38,8		
14. Kendimi hemen hemen herkese karşı kibar birisi olarak görürüm.	f	28	47	138	113	71	3,382	1,121
	%	7,1	11,8	34,8	28,5	17,9		
16. Kendimi diğerleriyle işbirliği yapmaktan hoşlanan birisi olarak görürüm.	f	11	39	62	173	112	3,864	1,029
	%	2,8	9,8	15,6	43,6	28,8		
Kişilik Özelliklerinin Uyumluluk Boyutu							3,805	1,051

Tablo 3.8'den elde edilen sonuçlara göre çalışanların kendilerini güvenilir birisi olarak algılama ($\bar{x} = 4,073$) düzeyi, bencil olmayan ve yardımseverlik ($\bar{x} = 3,901$) algısı, diğer bireylerle işbirliği yapmak ($\bar{x} = 3,864$) ve çevredeki herkese karşı kibar olma ($\bar{x} = 3,382$) düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, söz konusu maddelerin genel ortalaması ($\bar{x} = 3,805$) değerlendirildiğinde otel çalışanlarında uyumluluk boyutunun yüksek olduğu ve çalışanların işbirliği yapmak, kibar davranışlar sergilemek, yardımseverlik ve kendinden önce başkalarını düşünmek gibi özelliklere sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3.9. Kişilik Özelliklerinin Nevrotiklik Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
18. Kendimi gergin birisi olarak görürüm.	f	62	69	104	107	55	3,060	1,273
	%	15,6	17,4	26,2	27	13,9		
19. Kendimi endişeli birisi olarak görürüm.	f	66	78	103	85	65	3,012	1,317
	%	16,6	19,6	25,9	21,4	16,4		
21. Kendimi kaprisli birisi olarak görürüm.	f	144	99	70	52	32	2,317	1,300
	%	36,3	24,9	17,6	13,1	8,1		
23. Kendimi kolay bir şekilde sinirlenen birisi olarak görürüm.	f	68	99	71	89	70	2,984	1,366
	%	17,1	24,9	17,9	22,4	17,6		
Kişilik Özelliklerinin Nevrotiklik Boyutu							2,843	1,314

Tablo 3.9'daki veriler değerlendirildiğinde, çalışanların %26,2'sinin "gergin birisi olduğunuzu düşünüyor musunuz?" sorusuna "orta düzeyde" yanıtını verdiği görülmektedir.

Aynı sorunun ortalamasının ($\bar{x} = 3,805$) yüksek olması ise yanıtların doğruluğunu destekler niteliktedir. O halde otel işletmelerindeki çalışanların gerginlik düzeyinin ne çok yüksek ne de çok az olduğu, orta düzeyde seyir izlediğini söylemek mümkündür. Öte yandan "endişeli birisi olduğunuzu düşünüyor musunuz?" sorusuyla, çalışanların endişe düzeyinin de %25,9 ile benzer doğrultuda olduğu görülmektedir. Çalışanların kapris ve sinirlenme düzeylerine ilişkin diğer sorular incelendiğinde ise benzer sonuçlarla karşılaşıldığı görülmektedir. Bu doğrultuda "kaprisli birisi olduğunuzu düşünüyor musunuz?" sorusunda çalışanların %36,3'ünün "kesinlikle katılmıyorum", %24,9'unun da "katılmıyorum" yanıtını vermesi ve bu sorunun ortalamasının ($\bar{x} = 2,317$) düşük olması çalışanların genel olarak kaprisli olmadığını ifade etmektedir. "kolay bir şekilde sinirlenir misiniz?" sorusunda ise çalışanların %42'sinin "katılmıyorum" ve "kesinlikle katılmıyorum" yanıtını vermesi benzer doğrultuda çalışanların genel olarak sınırlı olmadığını göstermektedir. Dolayısıyla, söz konusu maddelerin genel ortalaması ($\bar{x} = 2,843$) değerlendirildiğinde duygusal denge boyutundaki kişilik özelliklerinin orta düzeyde olduğu ve çalışanların gergin, endişeli, sınırlı ve kaprisli gibi olumsuz özelliklere sahip olmadığı söylenebilmektedir. Tablo 3.10'da çalışanların özdisiplin düzeyini belirlemek amacıyla sorulan sorulara ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri görülmektedir.

Tablo 3.10. Kişilik Özelliklerinin Özdisiplin Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
27. Kendimi dağınık birisi olarak görürüm.	f	45	60	70	96	126	3,498	1,368
	%	11,3	15,1	17,6	24,2	31,7		
28. Kendimi tembel birisi olarak görürüm.	f	27	59	81	82	148	3,667	1,295
	%	6,8	14,9	20,4	20,7	37,3		
30. Kendimi işleri becerikli olarak yapan birisi olarak görürüm.	f	37	32	83	144	121	3,806	1,089
	%	4,3	8,1	20,9	36,3	30,5		
32. Kendimi dikkati kolay dağılan birisi olarak görürüm.	f	56	89	87	97	68	3,080	1,309
	%	14,1	22,4	21,9	24,4	17,1		
Kişilik Özelliklerinin Özdisiplin Boyutu							3,512	1,265

Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunda çalışanların yüksek düzeyde dağınık olmadıkları belirlenirken ($\bar{x} = 3,498$), seçenekler anlamında değerlendirildiğinde çalışanların %31,7'sinin düzenli olduklarını söylemek mümkündür. Ayrıca çalışanların, tembel olmadığı ($\bar{x} = 3,667$), dikkatinin kolay dağılmayan özelliklere sahip olduğu ($\bar{x} = 3,080$) ve becerikli olarak işleri yaptığı söylenebilmektedir. Bu bağlamda özdisiplin düzeyinin genel ortalamasının ($\bar{x} = 3,512$) yüksek olması, otel çalışanlarının özdisiplin sahibi olduğunu göstermektedir. Tablo 3.11'de çalışanların gelişime açıklık düzeyini belirlemek amacıyla

sorulan sorulara ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri görülmektedir.

Tablo 3.11. Kişilik Özelliklerinin Gelişime Açıklık Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
35. Kendimi bir düşünür olarak görürüm.	f	56	73	83	114	71	3,178	1,312
	%	14,1	18,4	20,9	28,7	17,9		
38. Kendimi sanatsal ve estetik değerlere önem veren birisi olarak görürüm.	f	52	78	103	107	57	3,098	1,248
	%	13,1	19,6	25,9	27,0	14,4		
42. Kendimi güzel sanatlar alanında (müzik, edebiyat, sanat) kültürlü birisi olarak görürüm.	f	68	89	120	66	54	2,871	1,267
	%	17,1	22,4	30,2	16,6	13,6		
Kişilik Özelliklerinin Gelişime Açıklık Boyutu							3,049	1,275

Tablo 3.11'deki veriler değerlendirildiğinde otel çalışanlarının %25,9'unun sanatsal ve estetik değerlere kısmen önem verdiği, %41,4'ünün ise önem verdiği görülebilmektedir. Ortalama açısından değerlendirildiğinde ise otel çalışanlarının sanatsal ve estetik değerlere önem verdiği ($\bar{x} = 3,098$) görülebilmektedir. Benzer şekilde çalışanların %20,9'unun kendini kısmen bir düşünür olarak gördüğü ancak %46,9'unun kendisini bir düşünür olarak kabul ettiği söylenebilmektedir. Bu sorunun ortalama değeri ($\bar{x} = 3,178$) ise alınan yanıtları doğrular niteliktedir. Öte yandan çalışanların %30,2'sinin kendisini güzel sanatlar (müzik edebiyat) alanında kısmen kültürlü birisi olarak gördüğü söylenebilirken, ortalama bağlamında ($\bar{x} = 2,871$) alınan cevaplar orta düzeydedir. Dolayısıyla otel çalışanlarının orta düzeyde gelişimeaçıklık boyutuna sahip olduğu söylenebilmektedir.

3.14. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında ÖVD'nin her bir boyutuna ilişkin elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 3.12. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Vicdanlılık Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
1. İşyerinde olması gerekenden daha fazla bulunurum.	f	18	51	49	166	113	3,768	1,131
	%	4,5	12,8	12,3	41,8	28,5		
2. Belirlenmiş dinlenme zamanları dışında ekstra zaman kullanmam.	f	10	30	74	162	121	3,891	1,005
	%	2,5	7,6	18,6	40,8	30,5		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Vicdanlılık Boyutu							3,829	1,068

1 "kesinlikle katılmıyorum", 5 "kesinlikle katılıyorum" şeklinde kodlanan veriler incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunda yer alan "işyerinde olması gerekenden daha fazla bulunur musunuz?" sorusunda ortalama değerin ($\bar{x} = 3,768$) yüksek olduğu belirlenmiştir. Seçenek olarak incelendiğinde ise katılımcıların %41,8'inin "iş yerinde olması gerekenden daha fazla bulunur musunuz" sorusuna "katılıyorum" yanıtını verdiği ve %28,5'inin "kesinlikle katılıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir. Bu yanıtlar birlikte değerlendirildiğinde ise katılımcıların %70,3'ünün iş yerinde olması gereken süreden daha fazla sürede bulunduğu ifade edilebilmektedir. Benzer şekilde araştırmaya katılan otel çalışanlarının belirlenmiş dinlenme zamanları dışında ekstra zaman kullanma düzeyinin ($\bar{x} = 3,389$) yüksek olduğu söylenebilmektedir. Bu soruya çalışanların %40,8'i "katılıyorum" yanıtını verirken, %30,5'i "kesinlikle katılıyorum" yanıtını vermiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde ise çalışanların %71,3'ünün belirlenmiş dinlenme zamanı dışında ekstra zaman kullandığı ifade edilebilmektedir. Ancak söz konusu sorulardaki olması gereken süre ve ekstra zaman kavramlarının çalışanın kendi düşüncesini yansıttığı da unutulmamalıdır. Şu halde örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu genel olarak ($\bar{x} = 3,829$) değerlendirildiğinde otel çalışanlarının vicdanlılık algısına sahip olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 3.13. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Centilmenlik Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
6. Vaktim önemsiz konuları şikâyet etmekle geçer.	f	25	42	49	106	175	3,916	1,245
	%	6,3	10,6	12,3	26,7	44,1		
7. Olayların olumlu yönündense olumsuz yönüne odaklanırım.	f	25	64	109	87	112	3,496	1,232
	%	6,3	16,1	27,5	21,9	28,2		
8. En ufak sorunları bile büyütüp, pireyi deve yaparım.	f	30	44	62	108	153	3,780	1,273
	%	7,6	11,1	15,6	27,2	38,5		
9. Kurum uygulamalarının altında hep bir kusur bulmaya çalışırım.	f	40	91	66	87	113	3,357	1,366
	%	10,1	22,9	16,6	21,9	28,5		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Centilmenlik Boyutu							3,637	1,279

Tablo 3.13'deki veriler değerlendirildiğinde otel çalışanlarının %44,1'inin vaktini önemsiz konuları şikâyet etmekle harcamadığı görülmektedir. Benzer şekilde "en ufak sorunları bile büyütüp, pireyi deve yapar mısınız?" ve "kurum uygulamalarının altında hep bir kusur bulmaya çalışır mısınız?" sorularına alınan yanıtlarda da çalışanların çoğunluğunun (%67) "kesinlikle katılmıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir. Öte yandan "olayların olumlu yönündense olumsuz yönüne odaklanır mısınız?" sorusuna alınan yanıtlarda çalışanların %38,5'inin "kesinlikle katılmıyorum" yanıtını vermesi, %27,2'sinin ise "katılmıyorum"

yanıtını vermesi genel olarak çalışanların centilmenlik boyutuna sahip olduğunu göstermektedir. Genel ortalama olarak değerlendirildiğinde ise ($\bar{x} = 3,829$) vicdanlılık boyutunda olduğu gibi centilmenlik boyutunda da otel çalışanlarının yüksek düzeyde centilmenlik algısına sahip olduklarını ifade etmek mümkün olmaktadır.

Tablo 3.14. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sivil Erdem Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
12. Benden talep edilmediği halde kurumun imajına katkıda bulunacak faaliyetlere katılım.	f	34	73	71	134	85	3,410	1,247
	%	8,6	18,4	17,9	33,8	21,4		
13. Kurumda yapılan değişiklikleri yakından takip ederim.	f	29	68	81	162	57	3,377	1,142
	%	7,3	17,1	20,4	40,8	14,4		
14. Kurumun yaptığı açıklamaları dikkate alırım.	f	17	45	71	181	83	3,657	1,060
	%	4,3	11,3	17,9	45,6	20,9		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sivil Erdem Boyutu							3,299	1,195

Tablo 3.14'deki örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutuna ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde, çalışanların kendilerinden talep edilmese bile kurum imajına katkıda bulunacak faaliyetlere katılım gösterebileceğini belirlenirken ($\bar{x} = 3,498$), seçenekler anlamında değerlendirildiğinde çalışanların, %55,2'sinin katkıda bulunacağını söyleyebilmek mümkündür. Ayrıca çalışanların kurum içerisinde yapılan değişiklikleri yakından takip ettiği ($\bar{x} = 3,377$) ve kurumun yaptığı açıklamaları dikkate aldığını ($\bar{x} = 3,657$) söylemek mümkündür. Bu bağlamda sivil erdem boyutunun genel ortalamasının ($\bar{x} = 3,299$) yüksek olması, çalışanların örgütün politik yaşamında aktif ve yapıcı rol oynadığını ifade etmektedir.

Tablo 3.15. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Nezaket Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
15. Diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için önlem alırım.	f	20	34	67	178	98	3,755	1,074
	%	5	8,6	16,9	44,8	24,7		
16. Davranışlarımın diğer kişilerin işlerini nasıl etkileyeceğini düşünürüm.	f	22	42	68	174	91	3,680	1,105
	%	5,5	10,6	17,1	43,8	22,9		
19. Davranışlarımın iş arkadaşlarım üzerinde nasıl etki bırakacağını dikkate alırım.	f	18	41	68	170	100	3,738	1,085
	%	4,5	10,3	17,1	42,8	25,2		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Nezaket Boyutu							3,724	1,088

Tablo 3.15'deki veriler değerlendirildiğinde, çalışanların diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için önlem aldığı ($\bar{x} = 3,755$), davranışlarının diğer çalışanları nasıl etkileyeceğini

düşündüğü ($\bar{x} = 3,680$) ve davranışlarının iş arkadaşları üzerinde nasıl bir etki bırakacağını dikkate aldığı ($\bar{x} = 3,738$) söylenebilmektedir. Seçenekler bağlamında değerlendirildiğinde ise çalışanların %44,8'inin "diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için önlem alırmısınız" sorusuna "katılıyorum" yanıtını verdiği, %24,7'sinin ise "kesinlikle katılıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir. Bu bağlamda çalışanların %69,5'inin diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için önlem aldığı ifade edilebilirken, %66,7'sinin davranışlarının diğer çalışanları nasıl etkileyeceğini düşündüğü ve %68'inin davranışlarının iş arkadaşları üzerinde nasıl bir etki bırakacağını dikkate aldığı söylenebilmektedir. Genel ortalama olarak değerlendirildiğinde ise ($\bar{x} = 3,724$) otel çalışanlarının nezaket boyutuna sahip olduğu söylenebilmektedir. Tablo 3.16'da örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunu belirlemek amacıyla çalışanlara yöneltilen sorulara ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri görülmektedir.

Tablo 3.16. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özgecilik Boyutuna İlişkin Bulgular

n=397		1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s
20. İhtiyaç olduğunda diğer çalışanlara işinde yardım ederim.	f	13	20	55	177	132	3,995	0,984
	%	3,3	5	13,9	44,6	33,2		
22. Benden talep edilmese bile yeni işe giren kişinin işe alışmasına yardımcı olurum.	f	6	37	56	167	131	3,957	0,990
	%	1,5	9,3	14,1	42,1	33		
23. İşle ilgili sorunu olan birisine gönüllü olarak yardım ederim.	f	4	25	86	165	117	3,921	0,921
	%	1	6,3	21,7	41,6	29,5		
24. Etrafımdakilere yardım eli uzatmaya her zaman hazırım.	f	5	24	77	161	130	3,974	0,937
	%	1,3	6	19,4	40,6	32,7		
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özgecilik Boyutu							3,961	0,958

Tablo 3.16'daki veriler incelendiğinde, çalışanların %44,6'sının "ihtiyaç olduğunda diğer çalışanlara işinde yardım eder misiniz?" sorusuna "katılıyorum" yanıtını verdiği, %33,2'sinin "kesinlikle katılıyorum" yanıtını verdiği, "sizden talep edilmese bile yeni işe giren kişinin işe alışmasına yardımcı olur musunuz?" sorusuna %42,1'inin "katılıyorum" yanıtını verdiği %33'ünün ise "kesinlikle katılıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir. Öte yandan "işle ilgili sorunu olan birisine gönüllü olarak yardım eder misiniz?" sorusunda çalışanların %42,1' "katılıyorum" yanıtını verirken, %33'ünün "kesinlikle katılıyorum" yanıtını verdiği görülmektedir. Bu doğrultuda çalışanların %71,1'inin işe yeni giren kişinin işe alışmasında yardımcı olduğunu ifade etmek mümkündür. Öte yandan "etrafınızdakilere yardım eli uzatmaya her zaman hazır mısınız?" sorusuna çalışanların %41,6'sı "katılıyorum" yanıtını, %29,5'i "kesinlikle katılıyorum" yanıtını vermiştir. Dolayısıyla çalışanların %73,3'ünün.

diğeriş arkadaşlarına ya da etrafındakilere yardım eli uzatma konusunda istekli oldukları ifade edilebilmektedir. Elde edilen veriler ortalama bağlamında değerlendirildiğinde ise çalışanların ihtiyaç olduğunda diğer çalışanlara işinde yardım etme ($\bar{x} = 3,995$) düzeyi, kendisinde talep edilmese bile yeni işe giren kişinin işe alışmasına yardımcı olma ($\bar{x} = 3,957$) davranışı, işe ilgili sorunu alan bireylerler yardımcı olmadaki ($\bar{x} = 3,921$) gönüllülüğü ve etrafındaki diğer bireyler her zaman yardım etme konusunda hazır olma ($\bar{x} = 3,974$) düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Söz konusu maddelerin genel ortalaması ($\bar{x} = 3,961$) değerlendirildiğinde ise otel çalışanlarının yardımsever davranışlar içerisinde bulunduğu dolayısıyla otel alışanlarında özgecilik boyutunun yüksek olduğu ifade edilebilmektedir.

3.15. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine İlişkin Sonuçlar

Çalışmanın bu kısmında öncelikle kişilik özelliklerinin ÖVD ile ilişkisini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına değinilmiş, ardından araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3.17. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkisi

n=397	Dışa dönüklük	Uyumluluk	Nevrotiklik (Duygusal Denge)	Özdisiplin	Gelişime Açıklık	Vicdanlılık	Centilmenlik	Sivil Erdem	Nezaket	Özgecilik
Dışa dönüklük	1									
Uyumluluk	,234**	1								
Nevrotiklik (Duygusal Denge)	-,072	-,152**	1							
Özdisiplin	,118**	,282**	-,380**	1						
Gelişime Açıklık	,182**	,166**	-,153**	,152**	1					
Vicdanlılık	,186**	,354**	-,075	,231**	,173**	1				
Centilmenlik	,030	,248**	-,410**	,337**	,056	,197**	1			
Sivil erdem	,214**	,243**	-,096*	,222**	,230**	,327**	,206**	1		
Nezaket	,190**	,373**	-,004	,163**	,109*	,359**	,180**	,311**	1	
Özgecilik	,182**	,398**	-,048	,290**	,239**	,385**	,223**	,302**	,483**	1

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Korelasyon katsayılarının yorumlanmasında 0,00 ile 0,25 aralığındaki değerlerin çok zayıf, 0,26 ile 0,46 aralığındaki değerlerin zayıf, 0,50 ile 0,69 aralığındaki değerlerin orta, 0,70 ile 0,89 aralığındaki değerlerin yüksek ve 0,90 ile 1,00 aralığındaki değerlerin çok yüksek olduğu bilinmektedir (Köse, 20012: 227). Bu doğrultuda kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun ÖVD'nin vicdanlılık, sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutlarıyla zayıf ilişkisi bulunurken, centilmenlik boyutuyla herhangi bir ilişkisi tespit edilememiştir. Öte yandan kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun tüm ÖVD boyutları ile anlamlı ancak zayıf ilişkisinin bulunduğu görülmektedir. Şu halde çalışanların uyumluluk düzeylerinin arttıkça ÖVD sergileme düzeylerinin de artacağı ifade edilebilmektedir. Kişilik özelliklerinin negatif yönünü ifade eden duygusal denge boyutu incelendiğinde ise söz konusu boyutun ÖVD'nin vicdanlılık, nezaket ve özgecilik boyutuyla ilişkisi bulunmazken, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarıyla negatif yönlü ve zayıf ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durum otel çalışanlarının duygusal dengesizliğinin azaldıkça ÖVD gösterme düzeyinin artacağı şeklinde yorumlanabilmektedir. Ayrıca kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun tüm ÖVD boyutlarına anlamlı ilişkisinin bulunduğu analiz sonuçları içerisinde yer almaktadır. Son olarak kişilik özelliklerinin gelişimeaçıklık boyutu incelendiğinde, söz konusu boyutun ÖVD'nin vicdanlılık, sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutlarıyla anlamlı ilişkisi olduğu korelasyon analizi sonuçları arasında yer almaktadır. Bu durum kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutuna benzer şekilde, çalışanların gelişime açıklık düzeylerinin arttıkça ÖVD gösterme eğiliminin de artacağı şeklinde yorumlanabilmektedir. Tablo 3.18'de ise araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla gerçekleştirilen regresyon analizi yer almaktadır.

Tablo 3.18. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Vicdanlılık Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Model I	Vicdanlılık				
	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	1,080	,386	-	2,799	0,005
Dışadönüklük	,095	,052	,088	1,827	0,68
Uyumluluk	,385	,067	,285	5,738	,000***
Nevrotiklik	,045	,053	,043	,855	,393
Özdisiplin	,153	,056	,142	2,754	,006**
Gelişime Açıklık	0,93	0,47	0,95	1,988	,048*
R = ,404	R ² = ,163	F = 15,276	Durbin-Watson 1,968		,000

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Model 1'de yer alan analiz sonuçlarına göre; kişilik özelliklerinin ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerindeki etkisi %16,3 düzeyinde 0,001 anlamlılık ile açıklanabilmektedir ($R = 0,404/R^2 = 0,163$). Kişilik özelliklerinin boyutları incelendiğinde ise; dışadönüklük ($\beta=0,088$; $p>0,05$), duygusal denge ($\beta=0,043$; $p>0,05$) boyutunun ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde etkisinin olmadığı ancak özdisiplin ($\beta=0,0142$; $p>0,05$), gelişime açıklık ($\beta=0,95$; $p>0,05$) ve uyumluluk boyutunun ($\beta=0,285$; $p<0,001$) ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde etkili olduğu ifade edilebilmektedir. Dolayısıyla *H1* ve *H11* desteklenmezken *H6*, *H16* ve *H21* kabul edilmiştir. Bu durum korelasyon analizinde elde edilen bulgulara benzer şekilde uyumluluk düzeyi arttıkça ÖVD sergileme düzeyinin de artacağı şeklinde yorumlanabilmektedir. Tablo 3.19'da kişilik özelliklerinin bağımsız, ÖVD'nin centilmenlik boyutunun bağımlı değişken olduğu analiz sonucu yer almaktadır.

Tablo 3.19. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Centilmenlik Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Model 2	Centilmenlik				
	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	3,399	,361	-	9,421	,000
Dışadönüklük	-,048	,048	-,046	-,998	,319
Uyumluluk	,218	,063	,165	3,478	,001**
Nevrotiklik	-,337	,050	-,327	-6,779	,000***
Özdisiplin	,186	,052	,177	3,578	,000***
Gelişime Açıklık	-,038	,044	-,039	-,858	,391
R = ,481	F = 23,532	R ² = ,221	Durbin-Watson 1,717		,000

*** $p<0,001$; ** $p<0,01$; * $p<0,05$

Bu model, kişilik özelliklerinin ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerindeki etkisini %22,1 düzeyinde 0,001 anlamlılık ile açıklamaktadır ($R = 0,404/R^2 = 0,163$). Kişilik özelliklerinin boyutları incelendiğinde ise; dışadönüklük ($\beta=-0,046$; $p>0,319$) ve gelişime açıklığın ($\beta=-0,039$; $p>0,391$) ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı etkisi bulunmazken geçimlilik ($\beta=0,165$; $p<0,05$), duygusal denge ($\beta=-0,327$; $p<0,001$) ve özdisiplin ($\beta=0,177$; $p<0,001$) boyutlarının centilmenlik üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu görülmektedir. Ulaşılan bu sonuçlar doğrultusunda *H2* ve *H22* reddedilmiş, *H7*, *H12* ve *H17* kabul edilmiştir.

Tablo 3.20. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sivil Erdem Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Model 3	Sivil Erdem				
	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	1,224	,349	-	3,511	,000
Dışadönüklük	,128	,047	,134	2,726	,007**
Uyumluluk	,175	,061	,146	2,886	,004**
Nevrotiklik	,016	,048	,017	,326	,744
Özdisiplin	,141	,050	,147	2,799	,005**
Gelişime Açıklık	,140	,042	,161	3,306	,001**
R = ,364	R ² = ,132	F = 11,915	Durbin-Watson 1,722		,000

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Model 3'de yer alan veriler değerlendirildiğinde kişilik özelliklerinin ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerindeki etkisinin %13,2 düzeyinde 0,001 anlamlılık ile açıklandığı görülmektedir ($R = 0,364/R^2 = 0,132$). Kişilik özelliklerinin boyutları incelendiğinde; duygusal denge ($\beta=0,017$; $p>0,05$) boyutunun ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde anlamlı etkisi bulunmazken; dışadönüklük ($\beta=0,134$; $p>0,05$), uyumluluk ($\beta=0,146$; $p<0,05$), özdisiplin ($\beta=0,147$; $p>0,05$) ve gelişime açıklık ($\beta=0,161$; $p<0,05$) boyutlarının ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu görülmektedir. Ulaşılan bu sonuçlar doğrultusunda *H13* desteklenmezken, *H3*, *H8*, *H18* ve *H23* kabul edilmiştir.

Tablo 3.21. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Nezaket Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Model 4	Nezaket				
	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	1,249	,340	-	3,667	,000
Dışadönüklük	,097	,046	,102	2,114	,035*
Uyumluluk	,396	,059	,332	6,689	,000***
Nevrotiklik	,086	,047	,092	1,834	0,67
Özdisiplin	0,82	0,49	0,87	1,677	,094
Gelişime Açıklık	,032	,041	,037	,761	,447
R = ,401	R ² = ,161	F = 14,994	Durbin-Watson 1,848		,000

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Bu model, kişilik özelliklerinin ÖVD'nin nezaket boyutu üzerindeki etkisini %16,1 düzeyinde 0,001 anlamlılık ile açıklamaktadır ($R = 0,401/R^2 = 0,161$). Kişilik özelliklerinin boyutları incelendiğinde ise; duygusal denge ($\beta=0,092$; $p>0,05$), özdisiplin ($\beta=0,087$; $p>0,05$) ve gelişimeaçıklık ($\beta=0,037$; $p>0,05$), boyutlarının ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde anlamlı etkisi bulunmazken dışadönüklük ($\beta=0,102$; $p>0,05$) ve uyumluluk ($\beta=0,332$; $p<0,001$) boyutlarının ezaket üzerinde anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir. Ulaşılan bu sonuçlar doğrultusunda *H9*, *H14* ve *H24* kabul edilmezken, *H4* ve *H19* desteklenmiştir. Tablo 3.22'de kişilik özelliklerinin ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi yer almaktadır.

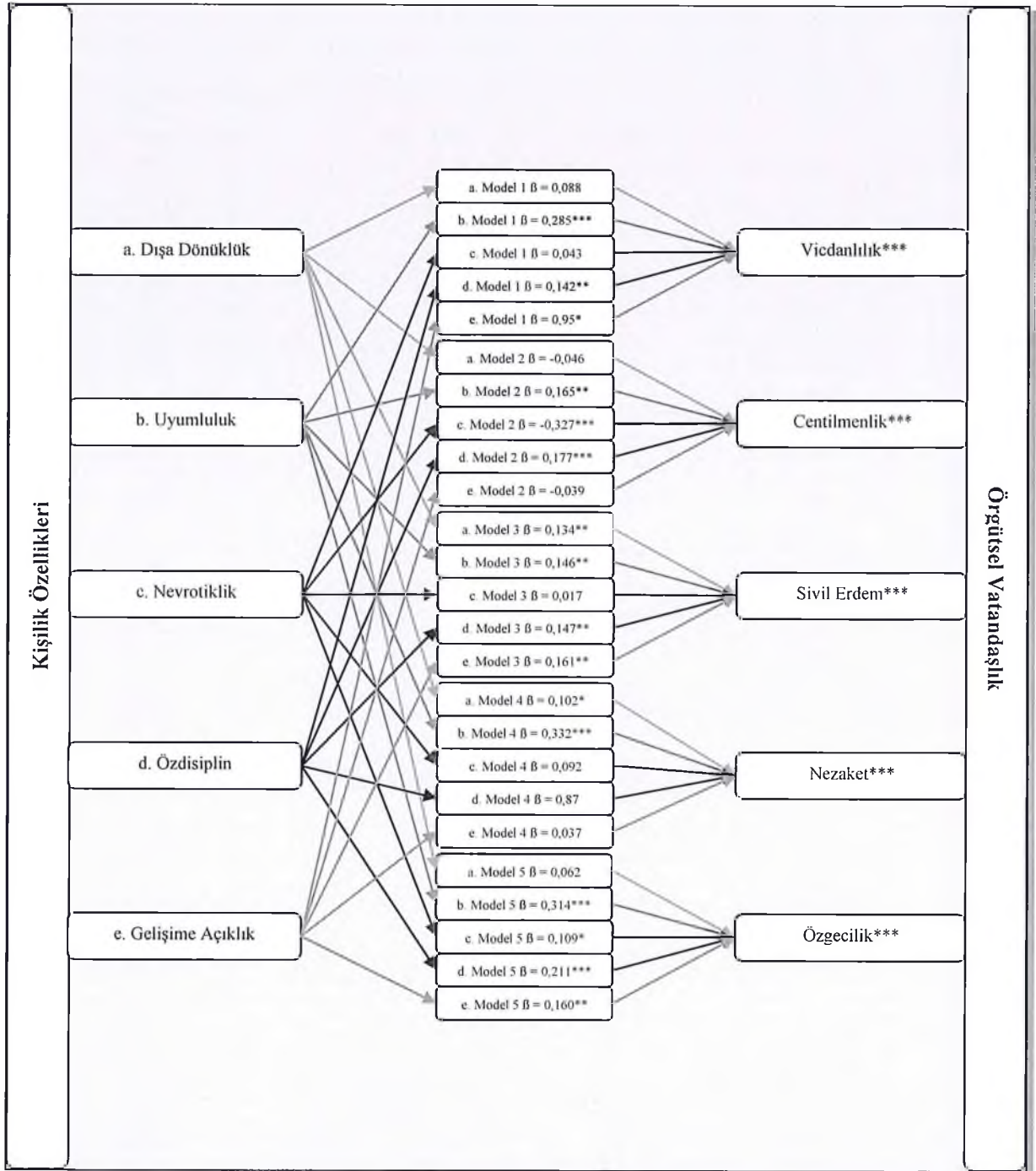
Tablo 3.22. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özgecilik Boyutu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Model 5	Özgecilik				
	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	1,166	,299	-	3,895	,000
Dışadönüklük	,054	,040	,062	1,348	,178
Uyumluluk	,344	,052	,314	6,605	,000***
Nevrotiklik	,093	,041	,109	2,266	,024*
Özdisiplin	,184	,043	,211	4,260	,000***
Gelişime Açıklık	,127	,036	,160	3,488	,001**
R = 480	R ² = ,231	F = 23,457	Durbin-Watson 1,871		,000

*** $p<0,001$; ** $p<0,01$; * $p<0,05$

Bu model, kişilik özelliklerinin ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerindeki etkisini %23,1 düzeyinde 0,001 anlamlılık ile açıklamaktadır ($R = 0,480/R^2 = 0,231$). Kişilik özelliklerinin boyutları incelendiğinde; dışa dönüklük ($\beta=0,062$; $p>0,05$) ve duygusal denge ($\beta=0,109$; $p>0,05$) boyutlarının ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde anlamlı etkisi bulunmazken, uyumluluk ($\beta=0,314$; $p<0,001$), özdisiplin ($\beta=0,211$; $p<0,001$) ve gelişimeaçıklık ($\beta=0,160$; $p<0,05$) boyutlarının özgecilik boyutu üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu görülmektedir. Ulaşılan bu sonuçlar doğrultusunda *H5* kabul edilmezken, *H10*, *H15*, *H20* ve *H25* kabul edilmiştir. Şekil 3.2'de ise araştırma hipotezleri ile ilgili genel sonuçlara yer verilmektedir.

Şekil 3.2. Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu



***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Tablo 3.23. Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları

H1. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Red
H2. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Red
H3. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H4. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H5. Kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Red
H6. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H7. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H8. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H9. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Red
H10. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H11. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.	Red
H12. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H13. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.	Red
H14. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.	Red
H15. Kişilik özelliklerinin nevrotik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H16. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H17. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H18. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H19. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H20. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H21. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H22. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Red
H23. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H24. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Red
H25. Kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul

SONUÇ VE ÖNERİLER

Beş yıldızlı otellerde çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu belirlemek amacıyla hazırlanan bu araştırmada öncelikle kişiliğin genel yapısı ve sınırları kapsamında literatürel bilgi verilmiştir. Ardından ÖVD kavramsal çerçevede incelenmiş ve açıklanmıştır. Bu teorik bilgilendirmeden sonra araştırma bulgularının çözümlenmesini kolaylaştırmak amacıyla araştırma modeli oluşturulmuştur. Bu modelde kişilik özellikleri bağımsız değişkeni ifade ederken ÖVD bağımlı değişkeni oluşturmaktadır. Verilerin değerlendirilmesinde ilk olarak faktör analizi gerçekleştirilmiş, ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği tespit edilmiştir. Bu analiz sonrasında araştırmaya katılım gösteren çalışanların demografik bulgularına yer verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre; araştırmaya 105 kadın 292 erkek çalışan katılım göstermiştir. Bu katılımların yaş aralıkları değişkenlik göstermekle birlikte yoğunluğun 18-23 ve 24-29 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir (%66,8). Araştırmaya katılım gösteren çalışanların eğitim durumları incelendiğinde ise yoğunluğun ilköğretim ve ortaöğretim düzeyinde olduğu ifade edilebilmektedir (%71,6). Ön lisans ve lisans düzeyinde öğrenim gören otel çalışanları incelendiğinde, söz konusu eğitim düzeyine sahip çalışanlar genelin %28,5'ini oluşturmaktadır. Öte yandan araştırmaya katılım gösteren çalışanların 0-6 yıl aralığında sektör deneyimine sahip olduğu da araştırma bulguları arasında yerini almaktadır (%66,8). Ayrıca oteldeki kadro durumu incelendiğinde, çalışanların %63,7'sinin sezonluk, %36,3'ünün ise kadrolu olduğu belirlenmiştir. Otel çalışanları iş gören, şef ve departman müdürü olarak değerlendirildiğinde; çalışanların %72,5'inin iş gören, %22,2'sinin şef ve %5,3'ünün departman müdürü olduğu ifade edilebilmektedir. Çalışılan departmanlar incelendiğinde, araştırmaya katılım gösteren çalışanların %14,1'inin önbüro, %43,3'ünün yiyecek-içecek, %13,1'inin kat hizmetleri, %4,8'inin muhasebe, %6,5'inin satış pazarlama ile insan kaynakları departmanında ve %18,1'inin diğer departman hizmetlerinde çalıştığı tespit edilmiştir. Bu demografik bilgilerin ardından kişilik özelliklerini ölçmek amacıyla çalışanlara yöneltilen sorulara ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri için analizler gerçekleştirilmiştir. Bu analizler sonucunda katılımcıların %32,7'sinin çevresinde şevk yaratan birisi olduğu ve %19,1'inin kesinlikle çevresinde kesinlikle şevk yaratan özelliğe sahip olduğu söylenebilmektedir. Benzer şekilde araştırmaya katılan otel çalışanlarının kendisini enerji dolu hissetme düzeyi (\bar{x} =3,687) ve konuşkan biri olduğunu düşünme düzeyinin (\bar{x} =3,481) yüksek olduğu söylenebilmektedir. Öte yandan otel çalışanlarının kendilerini güvenilir birisi olarak algılama (\bar{x} =4,073) düzeyi, bencil olmayan ve yardımseverlik (\bar{x}

=3,901) algısı, diğer bireylerle işbirliği yapmak (\bar{x} =3,864) ve çevredeki herkese karşı kibar olma (\bar{x} =3,382) düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Şu halde otel çalışanlarının işbirliği yapmak, kibar davranışlar sergilemek, yardımseverlik ve kendinden önce başkalarını düşünmek gibi özelliklere sahip olduğunu söylemek mümkündür. Kişilik özelliklerinin nevroitiklik (duygusal denge) boyutuna ilişkin gerçekleştirilen analizde ise çalışanların duygusal denge boyutunun genel ortalamasınının (\bar{x} =2,843) orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla çalışanların gergin, endişeli, sinirli ve karpisli gibi olumsuz özelliklere sahip olmadığı ifade edilebilmektedir. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunda ise çalışanların yüksek düzeyde dağınık olmadıkları belirlenirken (\bar{x} =3,498), seçenekler anlamında değerlendirildiğinde çalışanların %31,7'sinin düzenli olduklarını söylemek mümkündür. Gelişime açıklık boyutunda ise otel çalışanlarının orta düzeyde gelişime açıklık boyutuna sahip olduğu söylenebilmektedir(\bar{x} =2,871). ÖVD'nin her bir boyutuna ilişkin elde edilen bulgular incelendiğinde ise otel çalışanlarının yüksek düzeyde vicdanlılık (\bar{x} =3,829), yüksek düzeyde centilmenlik (\bar{x} =3,829), yüksek düzeyde sivil erdem (\bar{x} =3,299), yüksek düzeyde nezaket (\bar{x} =3,724) ve yüksek düzeyde özgecilik (\bar{x} =3,961) boyutuna sahip olduğu ifade edilebilmektedir. Frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma analizlerinin ardından araştırma değişkenlerinin birbirleri ile olan ilişkilerini belirleyebilmek adına korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon katsayılarının yorumlanmasında 0,00 ile 0,25 aralığındaki değerler çok zayıf, 0,26 ile 0,46 aralığındaki değerlerin zayıf, 0,50 ile 0,69 aralığındaki değerlerin orta, 0,70 ile 0,89 aralığındaki değerlerin yüksek ve 0,90 ile 1,00 aralığındaki değerlerin çok yüksek olarak değerlendirildiği bilinmektedir (Köse, 2005: 227). Bu doğrultuda korelasyon analizinden elde edilen bulgulara göre dışa dönük kişilik özelliğinin ÖVD'nin vicdanlılık, sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutlarıyla anlamlı ve düşük düzeyli ilişkisinin olduğu ancak centilmenlik ile herhangi bir ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu durum dışa dönük kişilik özelliğine sahip otel çalışanlarının bahsi geçen ÖVD'lerini göstermeye meğilli olduğu şeklinde yorumlanabilmektedir. Kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutu incelendiğinde, ÖVD'nin tüm boyutları ile anlamlı ilişkisinin olduğu da araştırma bulguları arasında yerini almaktadır. Bir diğer kişilik boyutu olan nevroitiklik (duygusal denge) ise ÖVD'nin centilmenlik boyutu ile zayıf, sivil erdem boyutu ile çok yüksek düzeyde anlamlı ve negatif yönlü ilişkisinin olduğu ancak nezaket özgecilik ve vicdanlılık boyutları ile ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Centilmenlik ve sivil erdem boyutlarının negatif yönlü olması, nevroitiklik (duygusal denge) azaldıkça ÖVD sergileme düzeyinin artacağı şeklinde yorumlanabilmektedir. Kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutu incelendiğinde, ÖVD'nin vicdanlılık, centilmenlik, sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutları

ile düşük düzeyde anlamlı ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Kişilik özelliklerinin son boyutu olan gelişime açıklık ise ÖVD'nin vicdanlılık, sivil erdem, nezaket ve özgecilik boyutları ile düşük düzeyde ve anlamlı ilişkiye sahiptir. Yapılan bu korelasyon analiz sonuçlarının ardından araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizinde ilk olarak kişilik özelliklerinin ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu analiz doğrultusunda dışa dönüklük ve duygusal denge, kişilik özelliklerinin ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı ancak özdisiplin, gelişime açıklık ve uyumluluk boyutu üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla *"kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* ve *"kişilik özelliklerinin nevroitiklik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde negatif etkisi vardır."* şeklinde ifade edilen hipotezler desteklenmezken *"kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* ve *"kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* şeklinde ifade edilen hipotez kabul edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda uyumluluk kişilik özelliğine sahip otel çalışanlarının vicdanlılık davranışı sergilemeye meğilli olduğunu ifade edilebilmektedir. Kişilik özelliklerinin ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik gerçekleştirilen regresyon analizinde ise uyumluluk, nevroitiklik (duygusal denge) ve sorumluluğun centilmenlik üzerinde anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda *"kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin nevroitiklik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde negatif etkisi vardır."* ve *"kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* şeklinde ifade edilen araştırma hipotezleri kabul edilirken, dışa dönüklük ve gelişime açıklık boyutlarını değerlendirmeye alan hipotezler reddedilmiştir. Bu durum uyumluluk düzeyi yüksek, duygusal dengesizliği düşük ve özdisiplin sahibi otel çalışanlarının centilmenlik davranışı gösterebileceği yönünde değerlendirilebilmektedir. Kişilik özelliklerinin ÖVD'nin sivil erdem boyutuna etkisini ölçmeye yönelik gerçekleştirilen regresyon analizinde ise uyumluluk ve gelişime açıklık kişilik özelliklerinin sivil erdem üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla *"kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır"*, *"kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* ve *"kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* şeklinde

ifade edilen hipotezler kabul edilmiş, *"kişilik özelliklerinin nevroitiklik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde negatif etkisi vardır"* ve *"kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* hipotezleri reddedilmiştir. Son olarak kişilik özelliklerinin ÖVD'nin nezaket ve özgecilik boyutları üzerine etkisini ölçmeye yönelik gerçekleştirilen regresyon analizlerinde, geçimliliğin hem nezaket hem de özgecilik üzerinde anlamlı etkisi olduğu belirlenirken özdisiplin ve açıklığın sadece özgecilik üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda *"kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin uyumluluk boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin nevroitiklik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde negatif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* ve *"kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* hipotezleri kabul edilmiş, *"kişilik özelliklerinin nevroitiklik (duygusal denge) boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde negatif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin özdisiplin boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin gelişime açıklık boyutunun, ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."*, *"kişilik özelliklerinin dışadönüklük boyutunun, ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır."* şeklinde ifade edilen hipotezler reddedilmiştir.

Araştırmadan elde edilen bu sonuçlar Göksal'ın (2007) gerçekleştirdiği çalışmayla da örtüşmektedir. Öte yandan Organ ve Ryan'ın (1995) "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Davranışsal ve Tasarrufi Yordayıcısının Meta-Analitik Yorumlanması" çalışmasında da bu araştırmadan elde edilen bulgulara benzer şekilde, kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde pozitif etkiye sahip olduğuna değinilmektedir (Yeke, 2015: 154). ÖVD ile kişilik arasındaki ilişkinin incelendiği bir diğer araştırma olan Indartı ve arkadaşlarının (2017) yapmış olduğu çalışmada; ÖVD ile kişilik arasındaki ilişkinin performans üzerindeki etkisi incelenmiş, kişiliğin dolaylı olarak ÖVD'ni olumlu yönde etkilediği böylece örgütün performansının artırılabilirdiği ve iş görenlerin tatmin seviyesinin yükseltilebildiği sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla, araştırma sonucu kabul edilen söz konusu hipotezler teorik ve ampirik çalışmalarla da desteklenmektedir. Söz konusu çalışmalara ek olarak Yeke'nin (2015) araştırmasında ise özdisiplin ve dışadönüklük kişilik boyutlarının ÖVD ile ilişkisinin bulunduğu ve iş tutkunluğunun aracı rol üstlendiği tespit edilmiştir. Çalışmada, görevinin farkında olan ve başarıya çabası içerisinde olan bireylerin iş tutkunluğuna sahip olacağından içinde bulunduğu

örgütün gelişimine da fazla katkıda bulunacağı çıkarımında bulunulmuştur. Ancak bu katkının sadece işgörenler arasında olacağı anlaşılmamalıdır. Örneğin Gouldner (1960), Homans (1961) ve Blau (1964) tarafından yapılan bir çalışmada, iş görenler arası yardımlaşma ihtiyacı doğduğunda ÖVD içerisindeki bireylerin çekinmeden bir diğer çalışana yardımsever davranışlar sergilediğine değinmektedir. Çalışmaya göre söz konusu yardımlaşma davranışları sadece iş görenler arası değil aynı zamanda yönetici - iş gören, yönetici - yönetici arasında da yaşanabilmektedir. Bu nedenle ÖVD'nin böylesi durumlarda rol değişimine de zemin oluşturduğu ifade edilmiştir (Organ vd., 2006: 38). Dolayısıyla ÖVD'nin örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmada belirleyici bir niteliğe sahip olduğu ifade edilebilmektedir. Bu durumu Organ (1998, 1990) ile Borman ve Motowidlo (1993) yapmış oldukları çalışmalarda açıklamaktadırlar. Bu çalışmalarda ÖVD'nin örgüt üzerinde etkili bir yönetim fonksiyonu olup olmadığını araştırılmış ve örgütsel başarı için bu davranışın gerekli olduğu, örgütsel vatandaşlık davranışının iş görenler arası verimliliğe katkı sağlayarak örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmada belirleyici bir niteliğe sahip olduğunu saptanmıştır. Şu halde çalışanların örgüt içerisinde daha aktif ve gönüllü davranışlar sergilemesinin kişilik özellikleri ile yakın ilişkili olduğu görülmektedir. Dolayısıyla otel işletmelerindeki personel seçim sürecinde adayların kişilik özelliklerinin dikkate alınması önerilmektedir.

Bu çalışmadaki araştırma hipotezlerinden elde edilen sonuçlar ise otel çalışanlarının sahip olduğu kişilik özelliklerinin ÖVD üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Elde edilen bu sonucun yanı sıra araştırmadan elde edilen bulgular, otel çalışanlarının teorik eğitim düzeylerinin yükseltilmesi gerektiğini göstermektedir. Son olarak ÖVD'nin, verimliliği yükselten, örgütsel performansı arttıran niteliklere sahip olmasının yanı sıra biçimsel rol ve görevlerde yer almayan gönüllü davranışları kapsamı sebebiyle emek yoğun yapıya sahip olan turizm sektöründe önem taşıdığı düşünülmektedir. Bu nedenle daha sonraki çalışmalarda ÖVD'nin olumsuz düşünce ya da algıları yansıtan kavramlarla birlikte değerlendirilmesi de bir diğer araştırma konusu niteliğindedir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. Z. (2006). "Örgütsel yurttaşlık davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel Ve Örgütsel Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 1-14
- Acker, J. ve Van Houten, D. R. (1974). "Differential recruitment and control: The sex structuring of organizations." *Administrative science quarterly*, 152-163.
- Adler, A. (1937). *İnsanı Tanıma Sanatı*. (çev. K. Şipal), Say Yayınları, Aberdeen.
- Adler, A. (2002). *Sosyal Duygunun Gelişiminde Bireysel Psikoloji*. (Çev. H. Özgü) Hayat Yayınları, İstanbul.
- Ağaoğlu, O. K. (1992). *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması*. Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Aktaş, H. (2011). *Sivil Havacılık İşletmelerinde Beşeri Faktörler Perspektifinden Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi: Sivil Havacılık İşletmeleri Pilotlarının Kişilik Yapıları ile Uçuş Ekibi Kaynak Yönetimi Tutumları Arasındaki İlişki*, T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- Aktan, C. C. (2006). "Organizasyonlarda Yanlış Uygulamalara Karşı Bir Sivil Erdem, Ahlaki Tepki Ve Vicdani Red Davranışı: Whistleblowing", *Mercek Dergisi*, 1(13), 1-13.
- Akgüney, E. (2014). *Öğretmenlerin örgütsel adalet algılamaları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki*. T.C. Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi Bilimleri Eğitim Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Akgündüz, Y. ve Çakıcı, A. C. (2015). "Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma." *Journal of Alanya Faculty of Business / Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2).
- Altay, A. (2015). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Kişilik Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Altunbaş, A. (2009). *Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Çalışma Değerlerinin Analizi*, T.C. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bölümü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Allport, G. W. (1937). *Personality: a psychological interpretation*. Oxford, England: Holt.
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. Holt, Reinhart & Winston Publishers, Oxford, England.

- Allison, B. J., Voss, R. S. ve Dryer, S. (2001). "Student Classroom And Career Success: The Role Of Organizational Citizenship Behavior." *Journal of Education for Business*, 76(5), 282- 288.
- Alıcı, S. (2016). *Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İncelenmesi*, T.C. İstanbul Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- Alp, G., A. (2015). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Çatışma İletişim Algıları Arasındaki Farklılıklar: (Bir Alan Araştırması)*, T.C. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., ve Serroni, C. (2004). "Organizational Citizenship Behavior: a Case Study of Culture, Leadership and Trust." *Management Decision*, 42(1), 13-40.
- Arslan, S. (2008) "Kişilik, Huy ve Psikopatoloji", *Psikiyatride Derlemeler, Olgular ve Varsayımlar Dergisi*, 2(1): (2008), 7-18.
- Arkar, H. (2004). *Cloninger'in Psikobiyolojik Kişilik Kuramının Türk Örneğinde Sınanması*, T.C. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İzmir.
- Aşkın, M., Sarı, E., Özkan, M., Sönmez, V., Sönmez, S. ve Tozlu, N., (2007). *İnsan Yolunda Davranışlar-İlişkiler*. Bilim adamı Yayınları, Ankara.
- Atak, M. (2006). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması*, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Ana Bilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı, İzmir.
- Aykut, O. H. (2013). Kişilik Özellikleri ile Tüketici Şikayet Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *T.C. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Erzurum*.
- Aydoğan, E. ve Delibaş, M. B. (2017). Ahilik Kurumu Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Third Sector Social Economic Review*, 52(1), 1.
- Bakhshi, A., Sharma, A. D., & Kumar, K. (2011). "Organizational Commitment As Predictor Of Organizational Citizenship Behavior", *European Journal of Business and Management*, 3(4), 78-86.
- Bakan, İ., Çelik, C., Kınır, S., Baydaş, A., Çakmak, A. Ç., Pınar, A. H., Erşahan, B., Öz, B., Yeşil, S., Eyitmiş, M. A., Koçal, S., Okçu, V., Ada, S., Bal, G. C., Doğan, F. İ., Ağraş, S., Mesci, M., Büyükbese, T., Sözbilir, F., Demir, B., Bulunmaz, G., Bora, K., (2011). *Yönetimde Çağdaş ve Güncel Konular: Kavramlar, İlkeler, Uygulamalar ve Yaklaşımlar*. Gazi Kitabevi, İstanbul.

- Bayram, L. (2005). "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık", *Sayıştay Dergisi*, Sayı, 59.
- Baysal, A. C. ve Paksoy, M. (1999). "Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli." *İÜ İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(1), 7-15.
- Balaban, S. (2016). *Katılım Bankalarının Kurumsal İtibarı İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*, T.C. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Uluslararası Finans ve Katılım Bankacılığı Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Basım, H. N., Çetin, F. ve Tabak, A. (2009). "Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi." *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63).
- Barnard, C. (1938). The functions of the executive. *Cambridge/Mass, New York*.
- Barrick, M. R. ve Mount, M. K. (1991). "The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta Analysis" *Personnel psychology*, 44(1), 1-26.
- Behrem, Ü. (2017). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Adalet Algısı Aracılığıyla Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, T.C. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ben-Arye, E., Goldin, E., Wengrower, D., Stamper, A., Kohn, R. ve Berry, E. (2002). "Wheat Grass Juice in the Treatment of Active Distal Ulcerative Colitis: a Randomized Double Blind Placebo Controlled." *Trial. Scandinavian Journal Of Gastroenterology*, 37(4), 444-449.
- Berne, E. (1968). *Games people play: The psychology of human relationships*. Penguin, UK.
- Bingöl, D., Naktiyok, A. ve İşcan, Ö. F. (2003). Dönüştürücü liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi. 11. *Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi*, 22-24 Mayıs 2003.
- Bitlisli, Ö. G. F., Dinç, O. M., Çetinceli, Ö. G. E. ve Kaygısız, Ü. (2013). "Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Akademik Güdülenme İlişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2).
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
- Boeree, C. G. (2004). *Personality Theories* Melacak Kepribadian Anda Psikolog Dunia, Shippensburg University Master Thesis, New York.

- Bozkaya, E. (2013). *Örgüt çalışanlarının Kişilik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hiyerarşik Yapısı Yüksek Bir Kurumda Uygulama*, T.C. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Brief, A. P., ve Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of management Review*, 11(4), 710-725.
- Burger, J. M. (2006) *Kişilik: Psikoloji Biliminin İnsan Doğasına Dair Söyledikleri*, (çev. E. Sarıoğlu). Kaktüs Yayınları, İstanbul.
- Büyüköztürk, S., Kiliç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, S.ve Demirel, F. (2012). *Bilimsel Arastırma Yöntemleri*, Pegem Akademi Yayimcilik, Ankara.
- Can, Y., Anlı, İ., Evren, C. ve Usta, Ö. (2017). "Patolojik Narsisizm ve Alkol Kullanım Bozukluğu Arasındaki İlişki." *The Turkish Journal on Addictions*, 4(1), 119-135.
- Cervone, D. ve Pervin, A., L. (2013). *Personality Theory and Research* (12nd ed.). Wiley Press, New York.
- Chih-Chien, W. (2004). "The Influence Of Ethical And Self-İnterest Concerns On Knowledge Sharing İntentions Among Managers: An Empirical Study", *International Journal of Management*, 21(3), 370.
- Chen, S. X. ve Carey, T. P. (2009). "Assessing Citizenship Behavior İn Educational Contexts: The Role Of Personality, Motivation, and Culture." *Journal of Psychoeducational Assessment*, 27(2), 125-137.
- 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(12), 975-990.
- Cüceloğlu, D. (2015). *İnsan ve davranışı*. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Costa, P. T. ve McCrae, R. R. (1992). "Four Ways Five Factors Are Basic", *Personality and individual differences*, 13(6), 653-665.
- Çavuşoğlu, F.ve Güler, M. E. (2017). "Psikolojik Güçlendirme ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İlişkisi ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıkları: İzmir Şehir Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma." *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi / Journal of Travel and Hospitality Management* 14 (2), 2017, 47-64.
- Çelik, M. (2007). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bir Uygulama*, T.C. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

- Çimenci, S. (2013). *Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma*, T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Afyon.
- Çiçek, S., S. (2010). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler: Bir Model Önerisi*, T.C. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Hatay.
- Demir, C. (2012). *Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama*. T.C. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Malatya.
- Demirci, M. K., Özler, D. E. ve Girgin, B. (2007). "Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri–Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama." *Journal of Azerbaijani Studies* 2(1), 1.
- Demirbaş, N., (2014). *Üst Düzey Kişilik ve Yaşamda Anlam: Temel Psikolojik İhtiyaçların Rolünün Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İncelenmesi*, T.C. İstanbul Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- Dede, E. (2017). *İş Güvencesizliği Algısının Ve Örgütsel Güven Düzeyinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri: Devlet Ortaokulu ve Özel Ortaokul Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma*, T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Deluga, R. J. (1995). "The Relation Between Trust İn The Supervisor And Subordinate Organizational Citizenship Behavior." *Military Psychology*, 7(1), 1.
- Deluga, R. J. (1994). "Supervisor trust building, leader- member exchange and organizational citizenship behaviour", *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 315-326.
- Demirel, Y., Seçkin, z., ve Özçınar, m. F. (2011). Örgütsel İletişim ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. "*Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*", 20(2).
- Demirel, İ. N. (2017). "Ortaokul Öğrencilerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Şiddet İçerikli Programlara Yönelik Tutumları ve Kişilik Özelliklerinin Resim Çalışmalarına Yansımaları." *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32, 1-20.
- Dede, B. (2009). *Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bankalar Örneği*, T.C. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Programı Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

- DiPaola, M. F., ve Hoy, W. K. (2005). "Organizational Citizenship Of Faculty And Achievement Of High School Students." *The high school journal*, 88(3), 35-44.
- Dincer, M. K., ve Öksüz, B. (2011). "Hizmetkâr Liderlik Anlayışı İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Geliştirmek", *Erciyes İletişim Dergisi*, 2(2).
- Dolan, S. L., Tzafrir, S. S., & Baruch, Y. (2005). Testing the causal relationships between procedural justice, trust and organizational citizenship behavior. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 57, 79-89.
- Doğar, N. (2013). *Kişilik, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: İstanbulda Faaliyet Gösteren İki Ticari Bankada Bir Araştırma*, T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Adana.
- Doğan, İ. R. (2015). *Liderlik, Seçim Sürecinde Liderler ve Beden Dili*. İstanbul: Truva Yayınları, İstanbul
- Dönmez, M. (2016). *Madde Kullanım Bozukluğu Nedeniyle Yatarak Tedavi Gören Hastalarda Bağlanma Biçimleri İle Mizaç Özellikleri Arasındaki İlişki*, T.C Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Dönder, H., H. (2006). *Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bürokrasi*, T.C. Afyonkarahisar Kocetepe Üniversitesi Sınıf Öğretmenliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.
- Emerson, R. M. (1976). "Social Exchange Theory." *Annual Review Of Sociology*, 2(1), 335-362.
- Emerson, R. M. (1962). "Power-Dependence Relations." *American sociological review*, 31-41.
- Erikson, E. H. (1950). Growth and crises of the "healthy personality.", *Symposium on the healthy personality* (91-146). Josiah Macy, Jr. Foundation, Oxford, England
- Erdoğan, İ., ve Alemdar, K. (2010). *Öteki kuram: Kitle İletişim Kuram ve Araştırmalarının Tarihsel ve Eleştirel Bir Değerlendirmesi*, Erk Yayınları, İstanbul.
- Erdaş, K. D. (2010). *Lider Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*, T.C. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Erkutlu, H. (2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership and Organization Development Journal*, 32(6), 532-554.
- Elkind, D. (1978). "Erik Erikson: İnsanda Gelişimin Sekiz Evresi", (çev. A. Dönmez), *Dü. Dialogue*, 11(1), 3-13.

- Erdem, U. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, T.C. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Bilim Uzmanlığı Tezi, Ankara.
- Erdem, O. (2009). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Örgüt Kültürüyle İlişkisi ve Türk Telekomikasyon A.Ş. Üzerine Bir Araştırma*, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Erdaş, D., K. (2010). *Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destekve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*, T.C. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Eröz, S. S. (2014). "Otel İşletmelerinde Örgüt İklimi Ve Duygusal Emek İlişkisi: Trakya Bölgesinde Bir Araştırma." *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(7).
- Ewen, R. (2014). *An introduction to theories of personality*, Psychology Press, California.
- Farh, J. L., Zhong, C. B. ve Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15(2), 241-253.,
- Ferşadoğlu, A. (2010) *Gençlik ve Kişilik*. Yeni Asya Yayınları, İstanbul.
- Feist, J. ve Feist, G., J. (2008). *Theories of personality*. Harcourt Brace College Publishers, New York
- Fruyt, F. D., McCrae, R. R., Szirmák, Z. ve Nagy, J. (2004). "The Five-Factor Personality Inventory As A Measure Of The Five-Factor Model: Belgian, American, and Hungarian Comparisons With the NEO-PI-R." *Assessment*, 11(3), 207-215.
- Freud, S. (1910). "The origin and development of psychoanalysis", *The American Journal of Psychology*, 21(2), 181-218.
- Fromm, E. (1956). *The sane society*. Routledge.
- Fromm, E. (1942). *The fear of freedom* (pp. 14-18). London: Routledge ve Kegan Paul.
- Fromm, E. (1944). "Individual And Social Origins Of Neurosis", *American Sociological Review*, 9(4), 380-384.
- Funder, D. C. (1997). *The personality puzzle*.
- Galton, F. (1869). *Hereditary genius: An Inquiry Into Its Laws And Consequences* (27) Macmillan, WW Norton & Company.
- Geçtan, E. (1980). "Eric Fromm ve İnsancı Psikoloji", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi*, 199-129.

- Gençay, A. (2017). *Kişilik Özelliklerinin Girişimcilik Niyetine Etkisi: Bir Araştırma*, T.C. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). "Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis Of The Mood At Work-Organizational Spontaneity Relationship", *Psychological bulletin*, 112(2), 310.
- Güney, S. (2015). *Örgütsel davranış*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Güney, T. (2014). *Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Sabiha Gökçen Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, T.C. Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Düzce.
- Gündüz, G. (2008). *İşletmelerde Kurumsallaşma Uygulamalarına Yönelik Çalışan Tutumlarının Örgütsel Vatandaşlık İle İlişkisine Yönelik Bir Uygulama*, T.C. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Gürbüz, S. (2007). *Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi*, T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul.
- Güven, M. (2006). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Gouldner, H. P. (1960). "Dimensions of organizational commitment", *Administrative Science Quarterly*, 468-490.
- Goldberg, L. R. (1990). "An Alternative Description Of Personality, The Big-Five Factor", structure. *Journal of personality and social psychology*, 59(6), 1216.
- Goldenberg, N. R. (1976). "A Feminist Critique Of Jung", *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 2(2), 443-449.
- Gök, E., E. (2007). *Örgütsel Kültür Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık Olgusu ve Bir Araştırma*, T.C. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Denizli.
- Graham, J. W. (1991). "An Essay On Organizational Citizenship Behavior". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-270.

- Göksal, M., (2017). *Sınıf Öğretmenlerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, T.C. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- Göncü, A., (2006). *Motivational Processes Involved in the Relationship Between Leadership and Organizational Citizenship Behaviors*, T.C. Koç Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Grünbaum, A. (1979). "Is Freudian Psychoanalytic Theory Pseudo-Scientific By Karl Popper's Criterion Of Demarcation?", *American Philosophical Quarterly*, 16(2), 131-141.
- Homans, G. C. (1961). *Human behavior: Its Elementary Forms*, New York.
- Hellriegel, D.,& Slocum Jr, J. W. (1974). "Organizational Climate: Measures, Research and Contingencies." *Academy of management Journal*, 17(2), 255-280.
- Ingram, D. H. ve Lerner, J. A. (1992). "Horney Theory: An Object Relations Theory", *The American Journal of Psychoanalysis*, 52(1), 37-44.
- Isır, T. (2006) *Örgütlerde Personel Seçim Süreci: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Kişilik Özelliklerinin Tespit Edilerek Personel Seçim Sürecinin İyileştirilmesi üzerine bir Araştırma*, T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adana
- İlbars, Z. (1987). "*Kişiliğin Oluşmasındaki Kültürel Etmenler*", Ankara Üniversitesi, D.T.C.F. Antropoloji Dergisi, Özel Basım.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). *Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü*, T.C. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Bir turizm örgütünde uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- İplik, F. N. (2009). "Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma: Adana İli Örneği", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25, 107-118.
- Jelinek, R. ve Ahearne, M. (2006). The ABC's of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force. *Industrial Marketing Management*, 35(4), 457-467.
- John, O. P., Angleitner, A. ve Ostendorf, F. (1988). "The Lexical Approach To Personality: A Historical Review Of Trait Taxonomic Research", *European Journal of Personality*, 2(3), 171-203.

- John, O. P., Robins, W., R. ve Pervin, A., L. (2008). *Handbook of Personality: Theory and Research*. Elsevier, Amsterdam.
- Johanson, J., E. (2000). "Formal Structure And Intra-Organisational Networks. An Analysis in A Combined Social and Health Organisation in Finland." *Scandinavian Journal of Management*, 16(3), 249-267.
- Kasatura, İ. (1998). *Kişilik ve Özgüven*. Evrim Yayıncılık, İstanbul.
- Katz, D., ve Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* New York Wiley.
- Kalkan, A. (2013). *Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Kuramsal Ve Görgül Bir Araştırma*, T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Konya.
- Kalaycı, Ş., Albayrak, S., A., Eroğlu, A., Küçüksille, E. ve Ak, B. (2005). *"SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri"*. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kamer, M. (2001). *Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kanfer, R., Chen, G. ve Pritchard, R. D. (2008). *"The Three C's of Work Motivation: Content, Context, and Change"*. Routledge, Taylor ve Francis Group, New York.
- Kaplan, İ. (2011). *Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı üzerinde bir uygulama* T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Konya.
- Kanter, D. L. ve Mirvis, P. H. (1989). *The cynical Americans: Living and working in an age of discontent and disillusion*. Jossey-Bass.
- Kaya, D. Ş. (2015) "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" *Türk İdare Dergisi* (476) 265-287
- Keskin, S. (2005). *Öğretmenlerde Çalışma Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık*, T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Ana Bilim Dalı Sınıf Öğretmenliği Bölümü Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.
- Keskin, F. ve Saltürk, M. (2008). Stratejik Hedeflere Ulaşmada Yöneticilerin Kişisel Davranış Farklılıkları. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 26 (1), 187-212.
- Kılıç, E. (2010). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki-Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Uygulama*, T.C. Yüksek Lisans Tezi Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

- Kılıçlar, A. ve Harbalıoğlu, M. (2014). "Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma." *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 328-346.
- Kidder, D. L. (2002). "The Influence Of Gender On The Performance Of Organizational Citizenship Behaviors." *Journal of management*, 28(5), 629-648.
- Koyuncu, G., A. (2014). *Hastanelerde Hizmet Kalitesi Algısı: Doktor ve Hemşirelerle Yapılan Bir Çalışma*, T.C.Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.
- Konovsky, M. A. ve Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of management journal*, 37(3), 656-669.
- Konovsky, M. A., ve Organ, D. W. (1996). "Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior." *Journal of organizational behavior*, 253-266.
- Köse, S., Kartal, B. ve Kayalı, N. (2003). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma." *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (20).
- Köse, S. K. (2012). Korelasyon ve Regresyon Analizi, *Türk Toraks Derneği 8.Yıllık Kongresi 27 Nisan 2005*.
- Krentschmer, E. (1937). "Heredity And Constitution In Aetiology Of Psychic Disorders", *British Medical Journal*, 2(3999), 403.
- Kwak, W. J. ve Kim, H. K. (2015). "Servant Leadership and Customer Service Quality at Korean Hotels: Multilevel Organizational Citizenship Behavior as A Mediator." *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 43(8), 1287-1298.
- Lapsley, D. K. ve Stey, P. C. (2011). "Id, Ego, and Superego", *Encyclopedia of Human Behavior, 2nd Edition. Ramachandran vs (ed): Elsevier*, 1-9.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M., ve Spekman, R. E. (2001). "Social exchange theory and research on business-to-business relational exchange." *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8(3), 1-36.
- Lam, S. S., Hui, C. ve Law, K. S. (1999). "Organizational Citizenship Behavior: Comparing Perspectives Of Supervisors And Subordinates Across Four International Samples", *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 594.
- Lee, K. (2000). Job Affect As A Predictor Of Organizational Citizenship Behaviour And Workplace Deviance, *Yayınlanmamış Doktora Tezi The University of Western Ontario, Kanada*

- Leduc-Parks, L., Feldman, G., & Bardi, A. (2015). "Personality Traits And Personal Values: A Meta-Analysis", *Personality and Social Psychology Review*, 19(1), 3-29.
- Levent, B. (2011). *Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi*, T.C. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Lipnack, J.,& Stamps, J. (1997). "Virtual teams: The New Way To Work", *Strategy and Leadership*, 27(1), 14-19.
- Luthans, F. (2011). "Organizational Behavior", McGraw-Hill Companies, New York
- Markóczy, L., ve Xin, K. (2004). "The Virtues Of Omission İn Organizational Citizenship Behavior." *University of California*, 28-30.
- Matthews, L. B. (1963). *College Students' Attitudes Toward Clothing And Their Relation To Certain Personality, Traits* Doctoral dissertation, The Ohio State University.
- Martinez, B., V. ve John, O. P. (1998). "Los Cinco Grandes Across Cultures And Ethnic Groups: Multitrait-Multimethod Analyses of the Big Five in Spanish and English." *Journal of personality and social psychology*, 75(3), 729.
- Menand, L. (2017). "A Critic at Large The Stone Guest", *The New Yorker*, 12 (4), 75-82.
- Mcgregor, D. M. (1960). "The Human Side Enterprise." *The American Management Association New York* 24, 41-49.
- McNeely, B. L., ve Meglino, B. M. (1994). "The Role Of Dispositional And Situational Antecedents İn Prosocial Organizational Behavior: An Examination Of The Intended Beneficiaries Of Prosocial Behavior", *Journal of applied psychology*, 79(6), 836.
- McAdams, D. P. (1997). "A Conceptual History Of Personality Psychology", In *Handbook of Personality* (1) 3-39.
- Millon, T., Lerner, M. J. ve Weiner, I. B. (2003). "Handbook of Psychology, Personality And Social Psychology", *John Wiley & Sons, Inc*, 5(2), 1-668
- Miller, A. R. ve Shelly, S. (2007), A'dan Z'ye Kişiliğiniz, (çev. S. Alanyut), Vesta ofset Matbaacılık, İstanbul.
- Moorman, R. H., ve Blakely, G. L. (1995). "Individualism Collectivism As An Individual Difference Predictor Of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of organizational behavior*, 16(2), 127-142.
- Morrison, E. W. (1994). "Role Definitions And Organizational Citizenship Behavior: The Importance Of The Employee's Perspective", *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.

- Mustafayeva, L. (2009). *Sosyal Sorumluluk ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma*, T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Mwaura, G., Sutton, J. ve Roberts, D. (1998). "Corporate And National Culture-An Irreconcilable Dilemma For The Hospitality Manager?", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(6), 212-220.
- Neuman, G. A., ve Kickul, J. R. (1998). "Organizational Citizenship Behaviors: Achievement Orientation and Personality", *Journal of Business and Psychology*, 13(2), 263-279.
- Nezlek, J. B., Schütz, A., Schröderabe, M., ve Smith, V. C. (2011). "A Cross-Cultural Study of Relationships Between Daily Social Interaction and the Five-Factor Model of Personality", *Journal of Personality*, 79 (4), 812-839.
- Nettle, D. (2009). "Personality: What Makes You The Way You Are", Oxford University Press, Oxford.
- Newell, A. ve Simon, H. A. (1972). "*Human Problem Solving*" Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 104(9).
- Okutan, E. (2010). *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*, T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya.
- Oktuğ, Z. (2007). *Freud'un Kişilik Birimleri (İd-Ego-Süperego) ile Reklam İletisinin İzleyici Üstünde Yarattığı Etkiler Arasındaki Bağlantı: Magnum, Kalbim Benecol Ve Lösev Reklamları Üzerine Bir Araştırma*. T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi İstanbul.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W. ve Konovsky, M. (1989). "Cognitive Versus Affective Determinants Of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of applied psychology*, 74(1), 157.
- Organ, D. W. (1997). "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-up Time", *Human performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W. (1990). "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior." *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 43-72.
- Organ, D. W. (1994). "Personality and Organizational Citizenship Behavior." *Journal of Management*, 20(2), 465-478.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., ve MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications, Kalifornia.

- Organ, D. W. ve Ryan, K. (1995). "A Meta- Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior." *Personnel psychology*, 48(4), 775-802.
- Oudenhoven, V., J., P. (2001). "Do Organizations Reflect National Cultures? A 10-Nation Study." *International Journal of Intercultural Relations*, 25(1), 89-107.
- Özsoy, E., ve Yıldız, G. (2013). "Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması." *İşletme Bilimi Dergisi*, 1 (2), 1-12.
- Özer, Y., (2014). *Algılanan Örgütsel Destek ve Kişilik Özelliklerinin Takım İnovasyonu Üzerine Etkisi: Türk Telekomünikasyon A.Ş. Üzerine Bir Araştırma*, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Uluslararası İşletmecilik Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özdamar, K. (2003). *Modern bilimsel araştırma yöntemleri*. Eskişehir, Kaan Kitabevi.
- Özler, D. E. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (20), 117-135
- Özdevecioğlu, M., ve Kanıgür, S. (2009). "Çalışanların İlişki Ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri", *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2009(1), 53-82.
- Özgen, F., ve Bavlı, Ö. (2017). "Üniversite Öğrencilerinde İnternet Bağımlılığı İle Kişilik İlişkisinin İncelenmesi." *International Journal of Sport, Exercise and Training Sciences*, 3(4), 129-141.
- Öztürk, Z. A. (2007). *İlköğretim Öğrencilerinde (4., 5., 6., 7., ve 8., Sınıflar) Dindarlık ile Kaygı Arasındaki İlişki*. T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Pearce, C. L. ve Giacalone, R. A. (2003). Teams Behaving Badly: Factors Associated With Anti- Citizenship Behavior in Teams. *Journal of Applied Social Psychology*, 33(1), 58-75.
- Pervin, L. A. (2003). "The science of personality (2nd ed.)." NY, US: Oxford University Press, New York.

- Pillai, R., Schriesheim, C. A., & Williams, E. S. (1999). "Fairness Perceptions and Trust As Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A two-sample study." *Journal of Management*, 25(6), 897-933.
- Pond, S. B., Nacoste, R. W., Mohr, M. F. ve Rodriguez, C. M. (1997). "The Measurement Of Organizational Citizenship Behavior: Are We Assuming Too Much?", *Journal of Applied Social Psychology*, 27(17), 1527-1544.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H. ve Fetter, R. (1990). "Transformational Leader Behaviors And Their Effects On Followers' Trust In Leader, Satisfaction, And Organizational Citizenship Behaviors", *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M.,& MacKenzie, S. B. (1994). "Organizational Citizenship Behaviors And Sales Unit Effectiveness." *Journal of marketing research*, 31(3), 351-363.
- Podsakoff, P. M.,& MacKenzie, S. B. (1997). "Impact of Organizational Citizenship Behavior On Organizational Performance: A Review And Suggestion For Future Research." *Human performance*, 10(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., ve Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Pringle, C. D., DuBose, P. B., ve Yankey, M. D. (2010). "Personality Characteristics And Choice Of Academic Major: Are Traditional Stereotypes Obsolete?", *College Student Journal*, 44(1), 131-143.
- Roethlisberger, F. J.,& Dickson, W. J. (2003). *Management and the Worker*, Psychology Press.
- Robbins, S. P., Judge, T. A. ve Campbell, T. T. (2011). *Organizational behavior*, Harlow.
- Robinson, S. L.,& Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of organizational behavior*, 16(3), 289-298.
- Rousseau, D. M. (1989). "Psychological and İmplied Contracts İn Organizations", *Employee responsibilities and rights journal*, 2(2), 121-139.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. V. (1998). *Örgütsel psikoloji*. Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Sarıtaş, M. (1997). "Yönetimde Kişilik Faktörü", *Eğitim Yönetimi Dergisi* , 3 (4), 527-548.
- Sağlam, H., M. (2017). *Öğretmen Algılarına Göre Yöneticilerin Kişilik Özellikleri ve Hizmetkar Liderlik Davranışları*, T.C. Marmara Üniversitesi Eğitim Bİlimleri Enstitüsü Eğitim Bİlimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Schmitt, D. P., Allik, J., McCrae, R. R. ve Benet-Martínez, V. (2007). "The Geographic Distribution Of Big Five Personality Traits: Patterns And Profiles Of Human Self-Description Across 56 Nations." *Journal of cross-cultural psychology*, 38(2), 173-212.
- Schultz, D. P. ve Schultz, S. E. (2016). *Theories of personality*, Cengage Learning, Boston.
- Sekaran, U. ve Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley and Sons, New Jersey.
- Sezgin, F. (2005). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme Ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar", *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1).
- Somer, O. K. Mediha ve Tatar, A. (2000). "Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması." *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-33.
- Soysal, A. (2008). "Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması", *Çimento İşveren Dergisi*, 1(22), 4-19.
- Sümer, N. ve Sümer, H., C. (2005). Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği (Yayınlanmamış çalışma).
- Siegfried, W. (2014). "The Formation and Structure of the Human Psyche Id, Ego, and Super-Ego—The Dynamic (Libidinal) and Static Unconsciousness, Sublimation, and the Social Dimension of Identity Formation", *Athene Noctua*,(2) *Undergraduate Philosophy Journal*.
- Siedlecki, V. (2013). "Adler Individual Psychology", *Researchgate*, 2 (1), 1-13.
- Smith, C. A., Organ, D. W. ve Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of applied psychology*, 68(4), 653.
- Styker, S. (2007). "Identity Theory And Personality Theory: Mutual Relevance", *Journal of personality*, 75(6), 1083-1102.
- Şafak, N. E. (2016). *Okul Öncesi Dönemdeki Çocukların Mizaç Özellikleri, Alıcı Dil ve Dikkat Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, T.C. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Şanlı, T. (1991) Hemşirelikte Kişilerarası İlişkilerin Boyutları. (Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler, Editör: Geylan, R.), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1991.
- Şengül, M., C. (2008). *Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, T.C. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Tezi, Manisa.
- Şimşek, Ş. M., Akgemci, T., & Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış (3. Baskı)*. Adım Matbaacılık, Konya.

- Taşçı, D. ve Koç, U. (2007). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Örgütsel Öğrenme Değerleri İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Görgül Bir Araştırma", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 215-239
- Tathoğlu, K. (2014). "Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramına Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Tarih Okulu Dergisi*, 7 (17), 939-971.
- Tim. W., Y. Ngo, H. Y. ve Wong, C. S. (2006). "Perceived Organizational Justice, Trust, And Ocb: A Study Of Chinese Workers In Joint Ventures And State-Owned Enterprises." *Journal of World Business*, 41(4), 344-355.
- Titrek, O., Bayrakçı, M., & Zafer, D. (2009). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 17, 1-28.
- Topçu, M. K. (2015). *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü*, T.C. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı Doktora Tezi Ankara.
- Tomrukçu, B. (2008). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme*, T.C. Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir
- Tokgöz, E. ve Seymen, O. A. (2013). "Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma", *Öneri Dergisi*, 10(39), 61-76.
- Topaloğlu, G. (2005). *Dönüştürücü Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki* T.C. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- Tutar, H. (2007). "Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3).
- Tuğcu, F. (2009). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Motivasyon Arasındaki İlişki: Bir Anket Uygulaması*, T.C. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Türker, M. (2006). *Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi*, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Programı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Türkel, A. U. (1992). *İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri İle Yönetimsel Davranış Arasındaki İlişkiler ve Uygulama*, Marmara Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Uysal, F. (2008). *Karakter Eğitimi Programlarının Değerlendirilmesi*, T.C. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Uludağ, Y. (2017). *İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin ve Sosyal İlişkilerin Rolü: Bir Enerji İşletmesinde Araştırma*, T.C. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Tezi, Kırıkkale.
- Uzun, Ö. (2012). "Yönetimde Güncel Yaklaşımlar İçinde Sanal Organizasyonlar, Şebeke Organizasyonları ve Stratejik Ortaklıklar." Anadolu Üniversitesi Yayınları, Açıkoğretim Fakültesi Yayınları, Ankara.
- Van Dyne, L. ve LePine, J. A. (1998). "Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity." *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.
- Vigouroux, S., Scola, C., Raes, M. E., Mikolajczak, M. ve Roskam, I. (2017). "The Big Five Personality Traits And Parental Burnout: Protective And Risk Factors", *Personality and Individual Differences*, 119, 216-219.
- Wayne, S. J., & Green, S. A. (1993). The effects of leader-member exchange on employee citizenship and impression management behavior. *Human relations*, 46(12), 1431-1440.
- Wech, B. A. (2002). "Trust Context: Effect on Organizational Citizenship Behavior, Supervisory Fairness, and Job Satisfaction Beyond the Influence of Leader-member Exchange", *Business and Society*, 41(3), 353-360.
- Weiss, A., King, J. E. ve Murray, L. (Eds.). (2011). *Personality And Temperament In Nonhuman Primates*, Springer Science & Business Media, Berlin.
- Weiten, W. (2008). *Psychology: Themes and Variations: Themes and Variations*, Cengage Learning, Boston.
- Yarım, M. (2009). *Genel Liselerde Çalışan Branş Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları* T.C. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul
- Yalçınkaya, P. (2014). *Kendini İşe Kaptırma-Kişilik-İş Niteliği İlişkisi: Farklı Meslek Gruplarının Kendini İşe Kaptırma Düzeyi Üzerine Bir Araştırma*, T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.

- Yeni, Z. (2015). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Yılmaz, E. D. (2010). *Dokuz Tip Mizaç Modeli'ne Göre Çocuklarda Karakter ve Kişilik Gelişimi*, Hayat Yayınları, İstanbul.
- Yeke, S. (2015). *Çalışanların Kişilik Özellikleri, Örgütsel Vatandaşlık davranışı ve İş Tutkunluğu Arasındaki İlişkiler*, T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yeşiltaş, M. D., ve Ekici, E. (2017). "İş Akış Deneyiminin Kişilik Özellikleri Ve İş Stresi İle İlişkisi: Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma." *Journal of the Cukurova University Institute of Social Sciences*, 26(1).
- Yıldız, N. (2011). *İnsan kaynaklarında eğitim ve geliştirme faaliyetlerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkileri üzerine uygulamalı bir araştırma*, T.C. Doktora Tezi Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yücel, C., ve TAŞÇI, S. K. (2008). "Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerive Örgütsel Vatandaşlık Davranışı", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (20), 685-706.
- Yolcu, U., İ. ve Çakmak, A., F. (2017). "Proaktif Kişilik İle Proaktif Çalışma Davranışı İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirmenin Etkisi." *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(2), 425-438.
- Zhang, L. F. (2002). Thinking styles and the big five personality traits. *Educational psychology*, 22(1), 17-31.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L. ve Hochwarter, W. A. (2000). "Burnout in Health Care: The role of the Five Factors of Personality." *Journal of applied social psychology*, 30(8), 1570-1598.
- Zel, U. (2011). *Kişilik ve Liderlik*. Nobel Yayıncılık, Ankara.

İnternet Kaynakları

- KTB. (2016). T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Mùdùrlùđù 2016 Yılı İşletme Belgeli Konaklama Tesislerine Giriş ve Geceleme Sayıları. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9857/isletme-belgeli-tesisler>(erişim tarihi: 02.06.2017).
- KTB. (2017). T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Mùdùrlùđù 2016 Yılı İşletme Belgeli Konaklama Tesislerine Giriş ve Geceleme Sayıları. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9579/turizm-tesisleri> (erişim tarihi: 02.06.2017).

EK 1- ANKET FORMU

Sayın Katılımcı, aşağıda bulunan anket formu kişilik tiplerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu sorular size anketi düzenleyen kişi tarafından soru cevap şeklinde yönetilecektir. Size sorulan soruları yanıtlarken kişisel görüşlerinizi ve mesleki tecrübelerinizi dikkate alarak cevaplandırmanız önem taşımaktadır. Sonuçlar doğru veya yanlış olarak değerlendirilmeyecek, cevaplarımız gizli tutulacak ve yüksek lisans tezi için kullanılacaktır. Bu araştırmaya ayırdığınız zaman ve gösterdiğiniz hassasiyet için teşekkürler.

Sefa Ceyhan
Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kendimi konuşkan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
2. Kendimi çekingen birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
3. Kendimi enerji dolu birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
4. Kendimi şevk yaratan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
5. Kendimi sessiz olamaya meyilli birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
6. Kendimibazen utangaç, çekingen birisi olarak görürüm *	1	2	3	4	5
7. Kendimi sempatik, arkadaş canlısı birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
8. Kendimi diğer insanların hatalarını bulmaya meyilli birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
9. Kendimi diğerlerinden bencil olmayan ve yardımsever birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
10. Kendimi diğerleriyle kavga etmeye başlayan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
11. Kendimi affedici birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
12. Kendimi güvenilir birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
13. Kendimi soğuk ve mesafeli birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
14. Kendimi hemen hemen herkese karşı kibar birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
15. Kendimi bazen başkalarına karşı kaba birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
16. Kendimi diğerleriyle işbirliği yapmaktan hoşlanan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
17. Kendimi hüzünlü birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
18. Kendimi gergin birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
19. Kendimi endişeli birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
20. Kendimi duygusal açıdan istikrarlı birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
21. Kendimi kaprisli birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
22. Kendimi en zor durumlarda bile sabırlı olabilen birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
23. Kendimi kolayca sinirlenebilen birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
24. Kendimi işini tam yapan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
25. Kendimi ilhalkar birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
26. Kendimi itimat edilir birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
27. Kendimi dağınık birisi gibi görürüm. *	1	2	3	4	5
28. Kendimi tembel birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
29. Kendimi azimli birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
30. Kendimi işleri becerikli olarak yapan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
31. Kendimi planlar yapan ve planına bağlı kalan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
32. Kendimi dikkati kolay dağılan birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
33. Kendimi orjinal fikirler ortaya koyan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
34. Kendimi meraklı birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
35. Kendimi bir düşünür olarak görürüm.	1	2	3	4	5
36. Kendimi hayal gücü olan birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
37. Kendimi yaratıcı birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
38. Kendimi sanatsal ve estetik değerlere önem veren birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
39. Kendimi rutin işlerden hoşlanan birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5

40. Kendimi fikirler üzerine düşünmeyi seven birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5
41. Kendimi çeşitli sanatsal merakları olan birisi olarak görürüm. *	1	2	3	4	5
42. Kendimi güzel sanatlar alanında (müzik, edebiyat, sanat) alanında kültürlü birisi olarak görürüm.	1	2	3	4	5

(*): İşaretili sorular ters sorulmuş soruları ifade etmektedir.

2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşyerinde olması gerekenden daha fazla bulunurum.	1	2	3	4	5
2. Belirlenmiş dinlenme zamanları dışında ekstra zaman kullanmam.	1	2	3	4	5
3. Biri kontrol etmediği zaman bile kurumun kurallarına uyarım.	1	2	3	4	5
4. En çok görev bilincine sahip çalışanlardan birisiyim.	1	2	3	4	5
5. Hak ettiğim karşılığı alabilmek için dürüst çalışmam gerekir	1	2	3	4	5
6. Vaktim önemsiz konuları şikâyet etmekle geçer	1	2	3	4	5
7. Olayların olumlu yönündense olumsuz yönüne odaklanırım.	1	2	3	4	5
8. En ufak sorunları bile büyütürüm, pireyi deve yaparım.	1	2	3	4	5
9. Kurum uygulamalarının altında hep bir kusur bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
10. İşimi gerektiği gibi yapabilmem için sürekli teşvik edilmem (uyarı almam) gerekir	1	2	3	4	5
11. Zorunlu olmasa bile önemli gördüğüm toplantılara katılırım.	1	2	3	4	5
12. Benden talep edilmediği halde kurumun imajına katkıda bulunan faaliyetlere katılırım.	1	2	3	4	5
13. Kurumda yapılan değişiklikleri yakından takip ederim.	1	2	3	4	5
14. Kurumun yaptığı açıklamaları dikkate alırım.	1	2	3	4	5
15. Diğer çalışanlarla sorun yaşamamak için önlemlerimi alırım.	1	2	3	4	5
16. Davranışlarımın diğer kişilerin işlerini nasıl etkileyeceğini düşünürüm.	1	2	3	4	5
17. Diğerlerinin haklarını suistimal etmem.	1	2	3	4	5
18. İş arkadaşlarıma problem yaratmaktan kaçınırım.	1	2	3	4	5
19. Davranışlarımın iş arkadaşımın üzerinde nasıl etki bırakacağını dikkate alırım.	1	2	3	4	5
20. İhtiyaç olduğunda diğer çalışanlara işinde yardım ederim.	1	2	3	4	5
21. İş yükü ağır olanlara yardım ederim.	1	2	3	4	5
22. Benden talep edilmeseyse bile yeni işegiren kişinin işe alışmasına yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
23. İşle ilgili sorunu olan birisine gönüllü olarak yardım ederim.	1	2	3	4	5
24. Etrafımdakilere yardım eli uzatmaya hazırım.	1	2	3	4	5

4. Demografik Bilgiler

Cinsiyet: Kadın () Erkek ()

Yaş: 18-23 () 24-29 () 30-35 () 36-41 () 42 ve üzeri ()

Eğitim durumu: İlköğretim () Ortaöğretim () Ön lisans () Lisans ()

Bu oteldeki çalışma süreniz:

Turizm sektöründe çalışma süreniz:

Bu oteldeki kadro durumunuz: Sezonluk () Daimi ()

Oteldeki pozisyonunuz: İş gören () Şef () Departman Müdürü ()

Hangi departmanda çalışıyorsunuz? Ön büro () Yiyecek-İçecek () Kat Hizmetleri () Muhasebe () Satış- Pazarlama- İky ()

Diğer ()

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI : Sefa CEYHAN

Doğum Yeri - Tarihi: Denizli / 22.10.1986

Eğitim Durumu.

Mezun Olduğu Lise : Açık Öğretim Lisesi, Ankara, 2011

Ön Lisans Diploması: Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Meslek Yüksek Okulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, Manavgat/Antalya, 2013

Lisans Diploması : Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Alanya/Antalya, 2015

Yabancı Dil/Diller : İngilizce (YÖKDİL 75.000)