

# Turizm ve Otelcilik Öğrencilerinin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi

*The Effects of Sociotropic-Autonomic Personality Traits of Tourism and Hotel Management Students onto Communication Skills*

İsmail TOKMAK\*, Hakan TURGUT\*\*, Şükran ÖKTEM\*\*\*

\* Dr., T. C. Askerlik Şubesi Başkanlığı, Yavru Turna Mah., Uğur Mumcu Cad. 143/A, 19100-Çorum.  
E-posta: ismail\_tokmak@yahoo.com

\*\* Yrd. Doç. Dr., T. C. Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bağlıca Kampüsü, Eskişehir Yolu 20. km., Bağlıca, 06810 Ankara.  
E-posta: hturgut@baskent.edu.tr

\*\*\* Yrd. Doç. Dr., T. C. Başkent Üniversitesi, Kazan Meslek Yüksekokulu, Bağlıca Kampüsü, Eskişehir Yolu 20. km., Bağlıca, 06810 Ankara.  
E-posta: sukran@baskent.edu.tr

## MAKALE BİLGİLERİ

### Makale işlem bilgileri:

Gönderilme tarihi: 4 Eylül 2012  
Birinci düzeltme: 19 Kasım 2012  
İkinci düzeltme: 24 Aralık 2012  
Kabul: 25 Aralık 2012

### Anahtar sözcükler:

Turizm,  
İletişim becerisi,  
Örgütsel davranış,  
Sosyotropi,  
Otonomi.

## ARTICLE INFO

### Article history:

Submitted: 4 September 2012  
Resubmitted: 19 November 2012  
Resubmitted: 24 December 2012  
Accepted: 25 December 2012

### Key words:

Tourism,  
Communication skills,  
Organizational behaviour,  
Sociotropy,  
Autonomy

## ÖZ

Günümüzde insan faktörü ve örgütsel iletişim, her işletmede olduğu gibi, emek yoğun özellikli turizm sektöründe de çok önemlidir. Bu çalışmanın amacı; turizm öğrencilerinin sosyotropik kişilik veya otonomik kişilik özelliklerinden hangisine yakın oldukları, iletişim becerileri ile bu kişilik özelliklerinin ve iletişim becerilerinin; cinsiyet, yaş ve eğitim seviyesine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek, ayrıca söz konusu kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerinde olumlu/olumsuz etkilerinin bulunup bulunmadığını araştırmaktır. Bu amaçla Ankara Başkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik önlisans ve lisans öğrencilerine anket uygulanmıştır. Bu anket formunda bulunan Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özellikleri (SOSOTÖ) ve İletişim Becerilerini Değerlendirme ölçekleri temel alınarak analizler yapılmıştır. Sosyotropik ve otonomik kişilik özelliklerinin alt faktörlerinin iletişim becerileri üzerindeki etkisi incelenirken regresyon analizi kullanılmıştır. Bu analiz sonuçlarına göre Sosyotropik Kişilik Özelliklerinin alt boyutlarından olan "Ayrılık Kaygısı" ile "Başkalarını Memnun Etme Kaygısı" ve Otonomik Kişilik Özelliklerinin alt boyutlarından olan "Kişisel Başarı"nın "İletişim Becerileri"ni anlamlı ve pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.

## ABSTRACT

Nowadays, human factors and organizational communication, as in all businesses, are of the utmost importance in the labour-intensive tourism sector. The main subject of this study is to find out, whether or not tourism students have tendency to sociotropic or autonomic personality traits, their communication skills, whether these personality traits and communication skills differ according to gender, age and levels of education, and whether there are negative or positive effects of these personality traits on communication skills. Therefore, Tourism and Hotel Management students who attend both two-year and four-year programs/departments of Başkent University in Ankara have been conducted surveys. Analyses have been done by using Sociotropic-Autonomic Personality Traits Scale and Communication Skills Evaluation Scale. Regression analysis has been used to find out the effects of the sub-dimensions factors of sociotropic-autonomic personality traits onto the communication skills. According to the results of the analysis, "separation anxiety and anxiety of pleasing others", which can be defined as sub-dimensions of sociotropic personality traits and "personal success" defined as a sub-dimension of autonomic personality traits, effect communication skills in the positive direction with significance.

## GİRİŞ

İşletmeler, 1930'lardan sonra insan faktörüne önem vermeye başlamışlardır. Yapılan bilimsel çalışmaların sonuçları "insan"ın önemini vurgulamakta (Avcı ve Sayılır 2006), ayrıca insanın tek başına olmadığını, yakın çevresi ve çalışma ortamı içinde değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. İşletmelerde personel verimliliği önemlidir, bu nedenle mezuniyet sonrası konaklama işletmelerinde görev alacak turizm ve otelcilik öğrencilerinin çalışma ortamında verimli olmalarında önemli bir etken olan kişilik özelliklerinin araştırılmasına gerek duyulmuştur. Çalışma ortamında yalnızca mesleki bilgi ve beceri yeterli değildir, aynı zamanda örgütsel iletişim de önemlidir, günümüzde kurumsallaşmış işletmeler, kişisel başarı yerine örgütsel başarıya önem vermekte, dolayısıyla da örgütsel iletişim ön plana çıkmaktadır (Çetinkaya

ve Alparslan 2011). Sosyal yaşamdaki gelişmeler kişisel farklılıkları, kişisel farklılıklar ise iş yaşamında kişilerarası çatışmaları meydana getirmektedir. Ancak kişilerarası çatışmalar iş hayatında olumsuz bir durum olarak nitelense de birçok işletmede personelin gelişiminde olumlu etkileri olduğu ve yaratıcılığı geliştirdiği gözlenmektedir (Şahin, Basım ve Çetin 2009). Asunakutlu ve Safran (2004), çatışmanın başlangıçta verimliliğe yararı olsa bile, belirli bir noktadan sonra işlevsel etkinliğinin azalması, çatışma sürecinin uzaması durumunda örgütsel yapının tehlike oluşturduğu görüşündedirler. Bu konuda sosyal psikoloji, birey toplum etkileşimine ilişkin çalışmalar yapmakta ve kişinin bulunduğu ortamı kendi kişisel özellikleri ile etkilediğine dikkat çekmektedir. Grup dinamiği, kişilik psikolojisi, tutumların sürekliliği veya değişmesi gibi konuların anlaşılmasında; psikoloji, sosyoloji, antropoloji disiplinlerinden ve sosyal psikolojiden geniş ölçüde yararlanılmaktadır (Mullins 2006; Kağıtçıbaşı 2010).

Turizm sektöründe insan kaynağının stratejik önemine bağlı olarak çalışanların kişilik özelliklerinin ve bunun yanında iletişim becerilerinin gerek bireysel performanslarında gerekse buna bağlı olarak çalıştıkları örgütün performansında önemli yer tutacağı değerlendirilmiş, yazında da bu iki değişkenin bir arada ele alındığı yeterli sayıda çalışma bulunmadığı görülmüştür. Buna bağlı olarak, bu çalışmada öncelikle sosyotropik ve otonomik kişilik özelliklerinin ve iletişim becerilerinin kuramsal çerçevesi ortaya konularak, sosyotropik ve otonomik kişilik özellikleri ile iletişim becerisi arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçlar doğrultusunda, sosyotropik ve otonomik kişilik özellikleri alt ölçeklerinin, iletişim becerisi üzerindeki etkilerine ilişkin elde edilen veriler yorumlanarak; yazına bu yönde katkı sağlanmaya çalışılmış, turizm ve otelcilik öğrencilerinin bireysel kariyer planlamalarında kişilik özelliklerinin önemli olduğu hususu vurgulanmış ve işletmeler açısından personelin seçiminde kişilik özelliklerinin de önemli bir kriter olarak dikkate alınması gerektiği hususuna işaret edilmiştir.

## KURAMSAL ÇERÇEVE

### Sosyotropik ve Otonomik Kişilik Özellikleri

Birey toplum etkileşiminde kişilik özelliklerinin önemli olması, işletmelerde işgörenin kişisel özelliklerinin araştırılmasını gerekli hale getirmektedir.

Özellikle hizmet sektöründe işletme içi iletişimdeki başarı; işletmenin verimliliğini, işgörenlerin davranışlarındaki özgürlüğü, bağımsız karar alabilmelerini, kişisel başarılarını, insanlarla ilişkilerinin önemini göstermektedir. O halde kişilik; "algı, tutum ve motivasyonu" içeren bir sistemdir (Mullins 2006). Kişiliği belirleyen iki temel faktör vardır; kalıtım ve çevre. Kalıtsal özellikler kişiliğin oluşumunda önemli olmakla birlikte, her bireyi aynı ölçüde etkilememekte, farklı kişilik özellikleri meydana gelmektedir. Kişiliği belirleyen ve davranışlarına yön veren çevre koşulları ise bireyin ait olduğu toplumun sosyo-kültürel özellikleridir. Kişilik, çok yönlü bir özelliğe sahiptir. Bu özelliklerden "büyük beş" olarak adlandırılan dışadönüklük, işe bağlılık, uzlaşmacı yapı, duygusal istikrar ve öğrenmeye istekli olmak örgütsel iletişimde önemli bir rol oynamaktadır (Hitt, Miller ve Chet 2006). Bunun nedeni iletişimin öğrenilebilen bir beceri olmasıdır (Tutuk, Al ve Doğan 2002; Kutlu, Balci ve Yılmaz 2004). Yapılan araştırmalar, kişinin öncelikle kendisi ile daha sonra çevresiyle, içinde bulunduğu toplumla olan ilişkisini yönetmedeki başarısı olarak kabul edilen duygusal zekânın da iletişimde etkin olduğu düşüncesini kuvvetlendirmektedir (Deniz ve Yılmaz 2004). Duygusal zekâ, kişinin davranışlarını yönlendiren duygu ve düşüncelerinin farkında olmasını sağlayarak, kişinin başarı ve verimliliğe yönelmesinde etkin olabilir (Çam ve Engin 2006).

İşletme içi başarıda çalışanın kişiliğinin etkisinin dikkate alınmasının yanı sıra içinde bulunduğu örgüt yapısı da dikkate alınmalıdır (Özerbaş, Bulut ve Usta 2007). Bu özellik, sosyal etki ve ona uyma davranışı ile ilişkilidir. Grubun büyüklüğü, grubun sözbirliğinin etkisi, grubun mevkii ve saygınlığı, gruptakilerle yüz yüze olup olmama kriterleri, gruba uyma davranışını etkiler. Sosyal etkiye uyma ya da uymama yalnızca kişilik özelliklerinden kaynaklanmaz, aynı zamanda kişinin kültürel yapısıyla, cinsiyetiyle, yaşıyla, etnik kökeniyle de ilişkilidir (Wood 1994; Halis 2000).

İşletmenin çalışma koşulları, işgörenin kişilik özelliklerine bağlı olarak doğrudan verimliliğini etkiler. Özellikle tekdüze ve sıkıcı olduğu düşünülen işler, kötü çalışma koşulları, psikolojik taciz (mobbing ve bullying), zaman darlığı, aşırı iş yükü, rol çatışması gibi etkenler, stres ve işgören devir hızının artmasına neden olur (Güçlü 2006; Akgeyik vd. 2009; O'Neill ve Xiao 2010). İşletme verimliliğinde

en önemli rolün personel verimliliği olduğunun bilinmesi, bu nedenle de iş tatmininin sağlanması gerekmektedir (Toker 2007). Maddi, duyuşsal ve yönetsel uyarıcılarla işletme verimliliğinin sağlanması için çaba harcanmalıdır (Cüceloğlu 2004). İşletmelerin iç ve dış çevre ile olan iletişimde etkili olduğu düşünölen insan ilişkileri, başarı ve rekabetle de yakından ilişkilidir (Kozak ve Kızılırmak 2001). İnsan ilişkileriyle ilgili alan yazında geçen dört efsaneden bahsedilecek olursa;

1. Teknik beceriler insan ilişkilerindeki beceriden daha önemlidir,
2. İnsan ilişkileri sadece bir sağduyudur,
3. Çeşitlilik üzerinde durulmalıdır,
4. Lider olunmaz, lider doğulur, şeklidir (Lusier 2005).

Bu efsanelerden yola çıkarak işletmelerde çalışanlara insan ilişkilerinin ve ilişkilerdeki çeşitliliğin öneminin ve liderlik yeteneğinin çalışmayla geliştirilebileceği olgusunu aşımak gerekir. İşgörenlerin kişilik özellikleri ile iş ortamı arasındaki uyumun sağlanabilmesi için yönetimde işgörenlerin kişilik özelliklerinin araştırılması ve buna uygun görevler verilmesi gerekmektedir. Kişilik ve teknoloji entegrasyonu, gerek işletme açısından gerekse işgören açısından başarı, verimlilik ve iletişimi etkiler (Schermerhorn 2005; Hitt, Miller ve Chet 2006). Öğrencilik yıllarından başlayarak okul ortamında kazanılan iletişim becerileri, mezun olduktan sonra hem iş yaşamında hem de ev ortamında yararlı olacaktır. İletişim becerilerinin eğitimdeki öneminden dolayı, turizm sektöründe görev alacak personel adaylarına öğrencilik yıllarında bu becerilerin kazandırılması gerekmektedir. Çalışma ortamında çeşitli sorunlarla karşılaşan personelin, bu sorunlarla başa çıkabilmesi için, kişilik özelliklerinin bilinmesi ve iletişim becerilerine olan etkisi önem taşımaktadır. Özellikle de personel adayı öğrencinin kendini ifade etmesi, etkili konuşma tarzı, anlama ve dinleme, hatta empati kurabilme yetisi kazanması kişilik özelliklerine bağlı olarak değişiklik göstermektedir (Çevik 2011).

Bu nedenle, turizm işletmelerinde etkin insan kaynağı kullanımı ve verimlilik açısından, turizm ve otel işletmeciliği öğrencilerinin kişilik özelliklerinin araştırılması önem taşımaktadır. Beck'in (1983) bilişsel kuramında bireylerin sosyotropik ve otonomik olmak üzere iki farklı kişilik yapısına sa-

hip olabilecekleri öngörölmüştür. Buna göre; sosyotropi kişinin diğer insanlarla olumlu ilişkiler kurabilme ihtiyacı olarak tanımlanmaktadır (Kabakçı 2001). Sosyotropik kişilik özelliğine sahip bireylerde sosyal aidiyet ihtiyacı daha yüksektir. Kişilerarası ilişkilerde; onaylanma, saygı görme, karşılıklı anlayış, yardımlaşma ve güven, önem taşımaktadır (Sato 2003). Bu ihtiyaçlar karşılanamadığı zaman bu bireylerin depresyona girme eğilimleri ve başarısız olmaları söz konusudur (Bagby vd. 2001; Hilton ve Cook 2004; Engin ve Cam 2009).

Otonomi ise; kendi kendini idare etme, hayatı hakkında rasyonel kararlar alma ve uygulama yeteneklerini ifade etmektedir (Keskin ve Yıldırım 2008). Bu kişilik özelliği yüksek olan bireyler, kendi aktivitelerini yönlendirmekten, hedeflerine ulaşmaktan, çevrelerinde olup bitenleri kontrol etmektен ve başarılı olmaktan mutluluk duyarlar (Akt: Kaya vd. 2006). Çevreyi kontrol etmeye, başarılı ve bağımsız olmaya eğilimlidirler (Blaney ve Kutcher 1991; Zuroff 1994; Bartelstone ve Trull 1995; Sato ve McCann 1998; Babadağ 2001; Campbell vd. 2003; Sato ve Gonzales 2009). Yapılan çalışmalarda, otonomik kişilik özelliği olan işgörenlerin, bağımsız davranışları engellendiğinde ya da başarısızlık yaşadıklarında depresyon eğilimlerinin çok düşük olduğu bulunmuştur (Barutçu ve Öktem 2003; Erözkan 2004; Serinkan ve Barutçu 2006; Bacanlı, İlhan ve Aslan 2009). Depresyon eğilimi düşük olan bireylerde de mutsuzluk, hareketsizlik ve verimlilik düzeyinde azalma gibi olumsuz durumlar gözlemlenmektedir (Özdel vd. 2002).

Öğrencilik yıllarında bireyin kişilik özelliklerinin farkına varması, iş yaşamında çalışacağı bölümü belirlemede yol göstericidir (Bedel 2008). Aynı zamanda da verimliliğini (Özerbaş, Bulut ve Usta 2007), müşteri sadakati ve memnuniyetini (Erkuş ve Günlü 2009) etkileyecektir. Ayrıca bazı yetiler öğrenilerek kazanılabileceği için, kişilik özelliklerinin farkına varılması, kişinin kendisinde bazı yetileri kazanması anlamında değişiklik yaratabilir (Ünal ve Özcan 2000). Günümüzde birçok işletme personel seçiminde, psikolojik dayanıklılık testi uygulayarak adayların kişilik özelliklerine bağlı olarak geliştirecekleri davranışsal tepkilere göre personel seçimi yapmaktadırlar (Karavardar 2010). Kozak ve Kızılırmak (2001) "davranışlarla anlatılan ve içten gelen bir duygu olarak tanımlanan" tutumla ilgili çalışmasında; "tutumların öğrenilebileceğini"

belirtmişlerdir, dolayısıyla psikolojik dayanıklılık testi, yalnızca bir öngörüğü ortaya koyacaktır.

Öğrencilik yıllarından başlayarak kişilik özelliklerinin farkına varılması, iş yaşamında çalışacağı bölüm seçiminde yardımcı olmanın yanı sıra, örgüt içi iletişimde stresle başa çıkmada da yol gösterici olacaktır. Çalışma ortamı bir işletmeden diğerine farklılık gösterir, çalışanlar için fiziksel ortamdan çok duygusal ortam önemlidir ve iyi bir iletişim ortamı olabileceği gibi, aksine psikolojik şiddet yaşayabileceği bir ortam da olabilir (Aydın ve Özkul 2007) veya psikolojik şiddet yaşatabilecek kişilik özelliklerine ilişkin bulgular ortaya çıkabilir (Aksu ve Balcı 2009). Sosyotropik ve otonomik kişilik özelliklerinin farklı cinsiyetlerdeki etkilerinin araştırıldığı bazı çalışmalarda, sosyotropik kişilik özelliğinin kadınlarda daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Kwon vd. 2001). Bu sonuç, mesleğe bağlılık açısından önem kazanmaktadır.

İş-işgören uyumu açısından kişilik özelliklerinin değerlendirilmesine ilişkin yapılan bir çalışmada, sosyotropik kişilik özelliğini ifade eden işgörenlerin grup çalışmalarına daha yatkın olduğu, buna karşılık otonomik kişilik özelliğine sahip işgörenlerin ise bireysel ve bağımsız işlerde çalışmaya daha yatkın oldukları ortaya çıkmıştır (Akt: Serinkan ve Barutçu 2006). Meslek ölçütleri incelendiğinde; meslek üyesinin mesleğini isteyerek yapması ve yaşamının herhangi bir döneminde mesleğini değiştirmemesi için otonomi, özdenetim, kişisel sorumluluk ve eleştirel düşünme gibi özelliklere sahip olması gerekmektedir (Akt: Kaya vd. 2006). Sosyotropik özellikler gösteren meslek üyeleri ise sosyal bağların zayıflaması, ilişkilerin sonlanması ve reddedilmesi gibi durumlara aşırı duyarlıdırlar. Bu bağlamda; çalışma ortamında kişilerarası ilişkilerde yaşanan reddedilme durumlarına ilişkin olarak kişilerin kolaylıkla depresyon yaşamaları söz konusudur.

### İletişim ve İletişim Becerisi

İletişim hayatın dinamiği, toplumsal hayatın bir gereğidir (Altıntaş ve Çamur 2004). İletişim doğumla başlar, hayat devam ettiği sürece varlığını sürdüren bir süreçtir ve bu süreçte iki yönlü bir bilgi alışverişi söz konusudur. İnisiyatif kullanma, karar alma ve ikna etmede iletişim önemli ve gereklidir (Toy 2007). İletişim başarısının temelinde kişilik yapısının önemli olduğu unutulmamalıdır.

Özellikle işbirliğine yatkın, paylaşımcı, sorunlara çözüm arayan ve kendine güvenen kişilik yapısı önemlidir. İletişimde başarısız olanlar ise kendilerine güveni olmayan, davranışlarında başkalarından onaylanmayı bekleyen kişilerdir (Bilen 2004). Süreklilik iletişimin doğasında bulunduğu için değişen bir biçimde devam eden, genellikle de insan ilişkilerinde bulunduğu ortama göre değişiklik gösteren bir özelliğe sahiptir (Erdoğan 2002). Farklı kültürlerde iletişim, cinsiyete göre duygusal bağlanma açısından değişiklik göstermektedir. Türk kültüründe kadınların iletişim ortamında ilişkileri kaybetme korkusuyla uyum sağlayıcı bir yaklaşım tarzı benimsedikleri görülmektedir. Konu sosyo-ekonomik açıdan ele alındığında, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi yüksek ailelerde yetişenlerin iletişimde çok fazla sorun yaşamadıkları gözlemlendiği için, iş yaşamında daha nitelikli iletişim kuracakları öngörülmektedir (Saymaz 2003).

İletişim becerisi; sosyal iletişim, sosyal etkileşim ve kişilerarası iletişimi içerir. İletişim, kişinin kendi düşüncelerini başkalarına dayatması anlamına gelmemelidir. Çünkü iletişim becerisi dayatmaya dayanmaz, aksine olaylara ve kişilere esneklik sağlar. Beceri sözcüğü, ilgili alanda yeterlilik, uzmanlık anlamlarına karşılık gelmekte, bu nedenle de iletişim becerisinin de yeterlilik ve uzmanlık gerektirdiği unutulmamalıdır. Bir süreç olan iletişim becerisi, öncelikle dinleme, karşılıklı konuşma, birbirine saygılı davranma, diğer kişileri anlamaya çalışma, takdir edilme gibi özellikler içerir. İş ortamında personelin iletişim becerisine sahip olması gerek kendi içinde gerekse müşterilerle olan ilişkilerinde iletişim sürecinin daha etkin olmasını sağlar, özellikle de emek yoğun hizmet sektöründe oldukça önemlidir (Kılıcıgil vd. 2009). İletişim becerisinin, "sezgisel" olarak var olduğunu düşünen yazarların yanı sıra, "öğrenilebilir" olduğunu savunan yazarlar da bulunmaktadır (Çevik 2011). Öğrenme bir iletişim ürünü olarak yeni bilgi, beceri ve özellikle de iletişim becerisi kazanılmasında etkin bir araç olarak görülmektedir (Kutlu, Balcı ve Yılmaz 2004; Toy 2007; Karagöz ve Kösterelioğlu 2008; Yılmaz, Yoncalık ve Çimen 2010).

Eğitim-öğretim etkinliklerinin iletişim süreci olarak kabul edildiği düşünülecek olursa turizm öğrencilerinin meslek yaşantılarına yönelik iletişim becerilerini öğrenmeleri de kaçınılmazdır. İletişim turizm işletmelerinin doğası gereği insan ilişkile-



rinin çok önemli olduğu bir sektördür. İç müşteri olarak tanımlanan personelin kendi arasında ya da müşterilerle olan ilişkilerinde iletişim her zaman vardır. Örneğin; önbüro ile kat hizmetleri arasındaki iletişim, işlerin aksamaması açısından önem taşımaktadır. Kişisel bakış açısıyla personel arasındaki iletişimde meydana gelecek bir aksaklık, aynı zamanda işlerin de aksamamasına neden olacaktır. Konu bu açıdan ele alındığında, personelin kişilik özelliklerinin emek yoğun sektör olan turizmdeki önemi diğer sektörlerle göre bir kat daha artmaktadır (Günlü 2001). Hizmet üretimi ile tüketiminin eş zamanlı olması nedeniyle iletişimde aksama olmaması için, yönetimin huzurlu bir ortam sağlama görevi bulunmaktadır. Bu görevin yerine getirilmesinde, etkin haberleşme teknikleri kullanılması ve geribildirim sağlanması gerekmektedir. Çünkü yönetimin personelle olan iletişimi açısından olumlu ya da olumsuz faktörlerin, personel-müşteri ilişkilerine de yansıtacağı unutulmamalıdır (Eren 2001). Çetin'in (2005) "Öğrenci Stajlarında Yararlanılan Dersler Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme" adlı makalesinde turizm öğrencilerinin stajda yararlandıkları dersler arasında mesleki derslerden hemen sonra Sosyal Psikoloji dersinin bulunması da bu düşüncüyü desteklemektedir.

### Sosyotropik ve Otonomik Kişilik Özellikleri ile İletişim Becerisi İlişkisi

Sosyotropik ve otonomik kişilik özellikleri ile iletişim becerisi arasındaki ilişki, bireylerin çevresindeki diğer bireylerle olan etkileşimlerinde ön plana çıkmaktadır. Sosyotropik kişilik özelliği olan bireylerin çevresindekiler tarafından sevimliliği, saygınlıkları, onaylanmaları gerekmektedir. Otonomik kişilik özelliği olan bireyler ise buldukları çevreyi kontrol etmeye, başarıya ve bağımsızlığa eğilimlidirler (Savaşır ve Şahin 1997).

Çalışma hayatında, işgörenlerin kişisel özellikleri, iletişim becerileri açısından incelendiğinde, işini severek yapması, bağımsız karar verebilmesi, kişisel sorumluluk sahibi olması, olaylara eleştirel bakış açısı geliştirmesi verimlilik açısından önem kazanmaktadır (Otacıoğlu 2008). Turizm sektöründe, inisiyatif kullanabilme yetisi çok büyük önem taşımaktadır. Yapılan birçok araştırma, genel olarak meslek ölçütleri arasında "otonomik özelliklere sahip olmayı" da ortaya koymuştur. Bu nedenle turizm öğrencilerinin otonomik özelliklere sahipli-

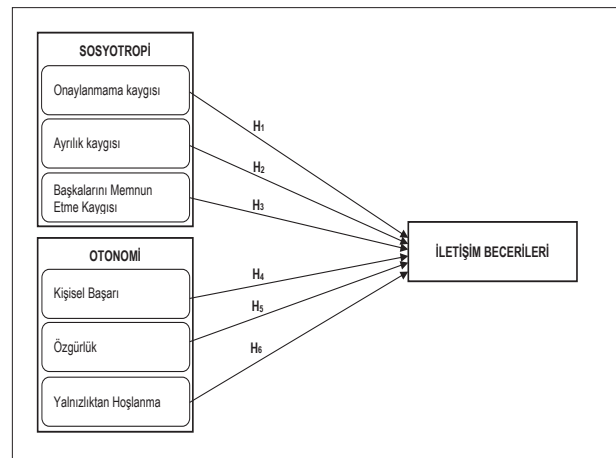
ğinin araştırılması, konaklama işletmelerinde mesleki ölçütleri oluşturmada rol oynayacaktır. Mesleğe bağlılık açısından düşünüldüğünde ise turizm personelinde sosyotropik kişilik özelliğinin olması önem kazanmaktadır (Kaya vd. 2006).

Sosyotropik ya da otonomik özellikleri olan kişilerin karşılaştıkları olaylar davranışlarını etkileyebilmektedir. Örnek olarak daha bağımsız davranma/davranmama verilebilir (Kabakçı 2001). Aynı kişilik özelliğine sahip işgörenler karşılaştıkları durumlara göre farklı davranışlarda bulunabilirler (Koçkar ve Gençöz 2004). Turizm sektörünün emek yoğun özelliği nedeniyle işgörenlerin sosyotropik ve otonomik kişilik özellikleri iletişim becerilerini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilir. Bu kapsamda araştırmanın modeli Şekil 1'de ve hipotezleri ise Tablo 1'de sunulmuştur.

## YÖNTEM

### Örnekleme

Başkent Üniversitesi'nde Turizm Otelcilik eğitimi alan 138'i ön lisans, 99'u lisans toplam 237 öğrencinin tamamı araştırmaya katılmaya istekli olmuş, anket formları kendilerine elden dağıtılmış, anket formlarının doldurulması esnasında ankette yer alan ifadelerle ilgili olarak katılımcılar tarafından anlaşılmayan hususlar konusunda gerekli açıklamalar yapılarak ölçme hatalarının ve eksik verilerin azaltılması amaçlanmıştır (Ural ve Kılıç 2011). Anket formu verilen 237 öğrencinin tamamı araştırmaya dahil edilmiştir. Bu kapsamda katılımcıların 141'i kadın, 96'sı erkektir. Yaş grupları açısından



Şekil 1. Araştırma Modeli

Tablo 1. Araştırmanın Hipotezleri

H <sub>1</sub> : Onaylanmama kaygısı iletişim becerilerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
H <sub>2</sub> : Ayrılık kaygısı iletişim becerilerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
H <sub>3</sub> : Başkalarını memnun etme kaygısı iletişim becerilerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
H <sub>4</sub> : Kişisel başarı iletişim becerilerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
H <sub>5</sub> : Özgürlük iletişim becerilerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.
H <sub>6</sub> : Yalnızlıktan hoşlanma iletişim becerilerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

dan bakıldığında 17-19 yaş grubundan 30, 20-22 yaş grubundan 110, 23 yaş ve üstü yaş grubundan 97 katılımcının çalışmaya iştirak ettiği görülmektedir.

## Ölçüm Araçları

### SOSOTÖ:

Beck ve arkadaşları tarafından 1983 yılında sosyotropi ve otonomi kişilik özelliklerini ölçmek üzere geliştirilen ölçek, 1993 yılında Şahin ve arkadaşları tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte sosyotropik kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik 30 ve otonomik kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik 30 soru olmak üzere beşli Likert tipi toplam 60 soru yer almaktadır. Sosyotropi alt ölçekleri; Onaylanmama kaygısı, ayrılık kaygısı ve başkalarını memnun etmedir. Otonomi alt ölçekleri; kişisel başarı, özgürlük ve yalnızlıktan hoşlanmadır (Serinkan ve Barutçu 2006). Sosyotropi alt ölçeği için 0,83, otonomi alt ölçeği için de 0,81 güvenilirlik katsayıları saptanmıştır (Savaşır ve Şahin 1997). Bu çalışmada ise güvenilirlik katsayıları sosyotropi alt ölçeği için 0,87, otonomi alt ölçeği için ise 0,84 bulunmuştur.

### İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği:

Bireylerin kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendirdikleri, Korkut (1996) tarafından geliştirilen ölçekle ölçülmüştür. Ölçekte beşli Likert tipinde 25

ifade yer almakta ve belirtilen davranışları hangi sıklıkta yaptıkları sorulmaktadır. Ölçekten alınan puanın yüksekliği bireylerin kendilerini iletişim becerileri konusunda başarılı olarak algıladıklarını göstermektedir. Ölçeğin güvenilirlik çalışmaları da aynı kişi tarafından yapılmış ve güvenilirlik katsayısı 0,76 olarak bulunmuştur (Arifoğlu ve Razi 2011). Bu çalışmada ise güvenilirlik katsayısı 0,85 olarak tespit edilmiştir.

### Ölçeklerin Geçerliliği:

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 16 ve AMOS 6 paket programları ile analiz edilmiştir. Bu kapsamda, araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek üzere ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Sosyotropi Otonomi Ölçeğinin (SOSOTÖ) geçerliliğini değerlendirmek üzere altı faktörlü ve iletişim becerileri ölçeğini değerlendirmek üzere tek boyutlu model test edilmiştir. Tablo 2'de sunulan doğrulayıcı faktör analizi bulguları referans değerlerle (Bayram 2010; Meydan ve Şeşen 2011) karşılaştırıldığında; SOSOTÖ'nün altı faktörlü, iletişim becerilerinin tek faktörlü yapılarının geçerli olduğu görülmüştür.

## BULGULAR

Araştırmaya katılan öğrencilerin sosyotropi alt boyutlarından *onaylanma kaygısının* 3,14 (ss=0,82), *ayrılık kaygısının* 3,51 (ss=0,69), *başkalarını memnun etme kaygısının* 3,22 (0,67) ve sosyotropinin genel puan ortalamasının 3,32 (ss= 0,66) olduğu bulunmuştur. Otonomi alt boyutlarından kişisel başarının 3,61 (ss=0,86), *özgürlüğün* 3,58 (ss=0,65), *yalnızlıktan hoşlanmanın* 3,47 (ss=0,76) ve otonominin genel puan ortalamasının 3,57 (ss=0,69) olduğu bulunmuştur.

Öğrencilerin iletişim becerileri puan ortalamaları ise 4,00'tür (ss=0,61). Araştırmada kullanılacak analiz yöntemlerinin belirlenmesi maksadıyla verilerin normal dağılıma uyup uymadığı Kolmogorov-Smirnov testi ile, grup varyanslarının eşitliği ise Levene testi ile incelenmiştir. 0,05 anlamlılık

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek/Model	$\Delta X^2$	df	$\Delta X^2 / df$	RMSEA	CFI	RFI	IFI	GFI
SOSOTÖ	507,87*	171	2,97	0,08	0,91	0,86	0,89	0,90
İletişim Becerileri	168,13*	58	2,89	0,07	0,92	0,89	0,90	0,91

NOT: RMSEA = Root Mean Square Error of Approximation; CFI = Comparative Fit Index; RFI = Relative Fit Index; IFI = Incremental Fit Index; GFI = Goodness of Fit Index

Tablo 3. Cinsiyete Göre t Testi Analizi Tablosu

Boyut	Cinsiyet	N	Ort.	s.s.	s.d.	t	p
Sosyotropi	Erkek	96	3,00	0,74	235	6,585	0,000**
	Kadın	141	3,54	0,50			
Onaylanmama Kaygısı	Erkek	96	2,77	0,87	235	6,152	0,000**
	Kadın	141	3,39	0,68			
Ayrılık Kaygısı	Erkek	96	3,20	0,81	235	6,169	0,000**
	Kadın	141	3,73	0,50			
Başkalarını Memnun Etme Kaygısı	Erkek	96	2,96	0,73	235	4,495	0,000**
	Kadın	141	3,39	0,56			
Otonomi	Erkek	96	3,78	0,44	235	3,885	0,000**
	Kadın	141	3,43	0,79			
Kişisel Başarı	Erkek	96	3,92	0,54	235	4,635	0,000**
	Kadın	141	3,41	0,97			
Özgürlük	Erkek	96	3,70	0,47	235	2,518	0,012*
	Kadın	141	3,49	0,74			
Yalnızlıktan Hoşlanma	Erkek	96	3,64	0,64	235	2,901	0,004**
	Kadın	141	3,35	0,81			
İletişim Becerileri	Erkek	96	3,81	0,71	235	4,011	0,000**
	Kadın	141	4,13	0,50			

\* p&lt;0,05, \*\* p&lt;0,01

düzeyinde verilerin normal dağılıma uygun olduğu, grup varyanslarının da eşit olduğu belirlenerek parametrik yöntemlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Tablo 3'teki sonuçlar incelendiğinde, *Özgürlük* 0,05 ve diğer bütün alt boyutlar için 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu sonuçlara göre; erkek öğrencilerin bayan öğrencilere nazaran daha otonomik kişilik özellikleri gösterdikleri, bayan öğrencilerin ise erkek öğrencilere göre daha sosyotropik kişilik özelliklerine sahip oldukları görülmüştür. Bu boyutlara ait puan ortalamalarında da önemli farklılıklar göze çarpmıştır. İletişim becerileri puan ortalamaları incelendiğinde ise bayan öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha başarılı olduğu saptanmıştır.

Tablo 4'teki sonuçlara göre; *Başkalarını Memnun Etme Kaygısı* açısından eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Kişisel Başarı boyutu açısından 0,05 anlamlılık düzeyinde, diğer boyutlar açısından ise 0,01 anlamlılık düzeyinde eğitim seviyesine göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu kapsamda önlisans öğrencilerinin li-

sans öğrencilerine nazaran daha sosyotropik kişilik özelliklerine sahip oldukları, buna karşılık lisans öğrencilerinin ise daha otonomik kişilik özelliklerinin bulunduğu sosyotropik ve otonomik puan ortalamaları arasındaki farklar da dikkate alınarak ifade edilebilir. İletişim becerileri açısından ise ön lisans öğrencilerinin puan ortalamalarının lisans öğrencilerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin sosyotropik ve otonomik kişilik özellikleri ile iletişim becerilerinin, yaş gruplarına göre anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığı varyans analizi (ANOVA) kullanılarak, hangi gruplar arasında farklılıkların bulunduğu çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey testi ile incelenmiştir.

Tablo 5'te yer alan sonuçlar incelendiğinde; sosyotropi ve alt boyutları ile iletişim becerileri bağlamında yaş grupları arasında anlamlı farklılıkların bulunduğu ve bu farklılıkların boyutların puan ortalamalarına yansıdığı bulunmuş; otonomi ve alt boyutları açısından yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Farklılıkların hangi ikili gruplardan kaynaklandığı Tukey testi ile in-

Tablo 4. Eğitim Düzeyine Göre t Testi Analizi Tablosu

Boyut	Cinsiyet	N	Ort.	s.s.	s.d.	t	p
Sosyotropi	Önlisans	138	3,46	0,53	235	4,102	0,000**
	Lisans	99	3,12	0,77			
Onaylanmama Kaygısı	Önlisans	138	3,31	0,72	235	3,866	0,000**
	Lisans	99	2,90	0,89			
Ayrılık Kaygısı	Önlisans	138	3,70	0,55	235	5,035	0,000**
	Lisans	99	3,26	0,79			
Başkalarını Memnun Etme Kaygısı	Önlisans	138	3,26	0,57	235	1,087	0,278
	Lisans	99	3,16	0,79			
Otonomi	Önlisans	138	3,45	0,83	235	3,161	0,002**
	Lisans	99	3,74	0,39			
Kişisel Başarı	Önlisans	138	3,50	1,03	235	2,435	0,016*
	Lisans	99	3,77	0,51			
Özgürlük	Önlisans	138	3,41	0,79	235	3,082	0,002**
	Lisans	99	3,73	0,33			
Yalnızlıktan Hoşlanma	Önlisans	138	3,32	0,80	235	3,550	0,000**
	Lisans	99	3,67	0,65			
İletişim Becerileri	Önlisans	138	4,09	0,57	235	2,745	0,007**
	Lisans	99	3,87	0,66			

\* p&lt;0,05, \*\* p&lt;0,01

celenmiştir. *Onaylanma Kaygısı* alt boyutu kapsamında (17-19) yaş grubunun, 23 yaş ve üstü grup ile arasında anlamlı bir farkın olduğu saptanmıştır. Genel *Sosyotropik* kişilik özellikleri, *Ayrılık Kaygısı* alt boyutu ve *İletişim Becerileri* açısından ise 17-19 yaş grubunun, hem 20-22 yaş grubu ile hem de 23 yaş ve üstü grup ile arasında anlamlı bir farkın bulunduğu ve bu farklılıkların boyutların puan ortalamalarına yansıdığı görülmüştür.

Ölçekler arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek amacıyla öncelikle boyutlar arası korelasyonlar araştırılmıştır. Alt ölçeklerden alınan puanların birbirleriyle olan korelasyonları Tablo 6'da gösterilmiştir. Sosyotropi ve otonomi boyutlarının kendi alt boyutları ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkisi olduğu, sosyotropi ve alt boyutlarının genel olarak otonomi ve alt boyutları ile anlamlı ve negatif bir ilişkisinin olduğu bulunmuştur. Bu grupların da genel olarak iletişim becerileri ile anlamlı ve pozitif ilişkilerinin bulunduğu saptanmıştır. *Ayrılık Kaygısı* ile *Özgürlük* arasında ve *Yalnızlıktan Hoşlanma* ile

*İletişim Becerileri* arasında anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir.

Sosyotropi ve otonomi alt faktörlerinin iletişim becerileri üzerindeki etkisinin görülebilmesi amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur. Kurulan regresyon modelinin anlamlı olup olmadığını incelemek amacıyla varyans analizi sonuçları incelendiğinde  $F=33,525$ ,  $p(\text{sig})=0,000$  değerleri elde edilmiş ve %99 anlamlılık seviyesinde ( $p<0,01$ ) kurulan regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmüştür. Elde edilen R değeri 0,683 dikkate alındığında sosyotropi ve otonomi alt faktörleri ile iletişim becerileri arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. İletişim becerileri üzerindeki toplam varyansın %46,7'sinin ( $R^2=0,467$ ) bağımlı değişkenler tarafından açıklandığı ifade edilebilir. Alt boyutlarından; *Ayrılık Kaygısının* % 99 ( $p<0,01$ ), *Başkalarını Memnun Etme Kaygısının* % 95 ( $p<0,05$ ) ve *Kişisel Başarının* % 99 ( $p<0,01$ ) anlamlılık seviyesinde iletişim becerilerini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.



Tablo 5. Yaş Gruplarına Göre Varyans Analizi ve Tukey Testi Tablosu

Boyut	Yaş	N	Ort.	s.s.	F	p	Turkey Testi		
							17-19	20-22	23 > =
Sosyotropi	17-19	30	2,96	0,89	6,745	0,001**	-	0,035*	0,001**
	20-22	110	3,30	0,59			0,035*	-	0,187
	23 > =	97	3,46	0,62			0,001**	0,187	-
Onaylanmama Kaygısı	17-19	30	2,79	1,01	4,163	0,017*	-	0,141	0,013*
	20-22	110	3,11	0,76			0,141	-	0,313
	23 > =	97	3,28	0,80			0,013*	0,313	-
Ayrılık Kaygısı	17-19	30	3,06	0,93	8,919	0,000**	-	0,004**	0,000**
	20-22	110	3,51	0,63			0,004**	-	0,271
	23 > =	97	3,66	0,62			0,000**	0,271	-
Başkalarını Memnun	17-19	30	3,01	0,75	3,419	0,034*	-	0,530	0,052
Etme Kaygısı	20-22	110	3,16	0,61			0,530	-	0,135
23 > =	97	3,34	0,69	0,052			0,135	-	
Otonomi	17-19	30	3,49	0,69	2,866	0,059	-	0,358	0,982
	20-22	110	3,69	0,63			0,358	-	0,058
	23 > =	97	3,46	0,74			0,982	0,058	-
Kişisel Başarı	17-19	30	3,49	0,90	2,404	0,093	-	0,324	0,998
	20-22	110	3,75	0,75			0,324	-	0,108
	23 > =	97	3,50	0,95			0,998	0,108	-
Özgürlük	17-19	30	3,48	0,61	2,728	0,067	-	0,287	0,999
	20-22	110	3,68	0,63			0,287	-	0,079
	23 > =	97	3,48	0,68			0,999	0,079	-
Yalnızlıktan Hoşlanma	17-19	30	3,51	0,72	2,351	0,097	-	0,907	0,566
	20-22	110	3,57	0,70			0,907	-	0,082
	23 > =	97	3,34	0,83			0,566	0,082	-
İletişim Becerileri	17-19	30	3,54	0,57	10,290	0,000**	-	0,000**	0,000**
	20-22	110	4,09	0,56			0,000**	-	0,821
	23 > =	97	4,04	0,63			0,000**	0,821	-

\* p&lt;0,05, \*\* p&lt;0,01

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, sahip olunan insan kaynağının kurumsal performans üzerinde son derece önemli olduğu bir sektörün gelecekteki temsilcileri ve çalışanları olacak olan Başkent Üniversitesi Turizm Bölümü öğrencilerinin katılımı ile yapılmıştır. Çalışmada öğrencilerin Beck'in Sosyotropik-Otonomik kişilik özelliklerinden hangisine daha yatkın oldukları ile iletişim becerileri ölçülmeye çalışılmış, bahse konu

değişkenlerin cinsiyet, yaş ve eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiş, son olarak sosyotropik ve otonomik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerinde bir etkisinin olup olmadığı regresyon analizi ile test edilmiştir.

Çalışmada ulaşılan sonuçlara göre; bayan öğrenciler daha çok sosyotropik kişilik özellikleri gösterirken erkek öğrencilerin daha otonomik kişilik özellikleri gösterdikleri belirlenmiştir. Kaya vd.

Tablo 6. Boyutlar Arası Korelasyonlar

Boyut	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Sosyotropi									
2. Onaylanmama Kaygısı	0,940**								
3. Ayrılık Kaygısı	0,934**	0,807**							
4. Başkalarını Memnun Etme Kaygısı	0,810**	0,696**	0,638**						
5. Otonomi	-0,291**	-0,305**	-0,229**	-0,263**					
6. Kişisel Başarı	-0,358**	-0,377**	0,271**	-0,343**	0,951**				
7. Özgürlük	-0,152*	-0,180**	-0,093	-0,153*	0,926**	0,806**			
8. Yalnızlıktan Hoşlanma	-0,251**	-0,225**	-0,269**	-0,156*	0,815**	0,685**	0,677**		
9. İletişim Becerileri	0,441**	0,335**	0,505**	0,321**	0,267**	0,284**	0,277**	0,098	

\* p&lt;0,05, \*\* p&lt;0,01

Tablo 7. Regresyon Analizi Sonuçları

R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	ANOVA	
0,683	0,467	0,453	F	p (Sig.)
			33,523	0,000a
Boyutlar	Beta Katsayısı (β)		t	p (Sig.)
Sabit değer (Constant)	0,786		2,972	0,003**
Onaylanma Kaygısı	-0,037		-0,530	0,596
Ayrılık Kaygısı	0,500		6,415	0,000**
Başkalarını Memnun Etme Kaygısı	0,164		2,538	0,012*
Kişisel Başarı	0,436		6,425	0,000**
Özgürlük	-0,072		-0,857	0,392
Yalnızlıktan Hoşlanma	-0,080		-1,355	0,177

\* p&lt;0,05, \*\* p&lt;0,01,

(2006) çalışmalarında cinsiyetin sosyotropik-otonomik kişilik özellikleri açısından fark yaratmadığını ifade etseler de bu çalışmada ulaşılan sonuçlar yazınla paralellik göstermektedir (Kalkan, Tutkun ve Kishali 2002; McBride, Bacchioni ve Bagby, 2005; Serinkan ve Barutçu 2006). Sosyotropik otonomik kişilik özellikleri açısından farklılık oluşturan bir diğer değişkenin de eğitim düzeyi olduğu belirlenmiştir. Karagözoğlu ve Kangallı'nın (2009) çalışmalarında ulaştıkları sonuçlara benzer şekilde öğrencilerin eğitim düzeyi arttıkça daha otonomik kişilik özellikleri gösterdikleri belirlenmiştir. Son olarak sosyotropik otonomik kişilik özelliklerinin yaş gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş ve sosyotropik puan ortalamalarına göre 17-19 yaş aralığındaki öğrencilerin diğer yaş grup-

larından farklılaştığı belirlenmiş, otonomik kişilik özelliklerine göre yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Katılımcıların iletişim becerilerinin bu üç değişkene göre farklılaşıp farklılaşmadıkları incelendiğinde ise bayan öğrencilerin iletişim becerilerinin erkek öğrencilere nazaran daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yazında yer alan bazı çalışmalarda cinsiyetin iletişim becerilerinde farklılık oluşturmadığı (Pehlivan 2005; Erkuş ve Günlü 2009; Çevik 2011) ifade edilse de bu konu ile ilgili yapılan birçok araştırmada (Korkut 1997, Şeker 2000; Durukan ve Maden 2010; Gölönü ve Karci 2010; Kılıçoğlu, Gedik ve Akhan 2011), bu çalışmada elde edilen sonuçlara paralel sonuçlara ulaşıldığı ifade edilmiştir. İletişim becerilerinin eğitim düzeylerine gö-

re farklılaşp farklılaşmadığının incelendiği çalışmalarda (Tutuk, Al ve Doğan 2002; Pehlivan 2005; Gölönü ve Karcı 2010) eğitim düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin kuvvetlendiği yönünde sonuçlar elde edilmesine karşın bu çalışmada ön lisans öğrencilerinin iletişim becerilerinin lisans öğrencilerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu durumun sadece bu araştırmaya katılan katılımcılara özgü bir durum olduğu değerlendirilmektedir. Son olarak yaş değişkeninin iletişim becerilerinde farklılık oluşturup oluşturmadığı incelendiğinde 17-19 yaş grubunun diğer yaş gruplarından farklılaştığı ve iletişim becerilerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Razi vd. (2009) de çalışmalarında bu çalışmada elde edilen sonuçlara benzer sonuçlara ulaşmışlar, buna karşılık Kılıçoğlu, Gedik ve Akhan (2011) çalışmalarında yaş gruplarının iletişim becerileri arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır.

Çalışmanın bir sonraki aşamasında sosyotropik otonomik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerindeki etkisi incelenmiş; sosyotropik kişilik özelliklerinin alt boyutlarından "Ayrılık Kaygısı" ile "Başkalarını Memnun Etme Kaygısı"nın, otonomik kişilik özellikleri alt boyutlarından ise sadece "Kişisel Başarı" alt boyutunun iletişim becerilerini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Bu çalışmada katılımcıların özelliklerine (cinsiyet, eğitim düzeyi ve yaş) bağlı olarak sosyotropik otonomik kişilik özelliklerinin ve iletişim becerilerinin karşılaştırılması sonucu elde edilen bulgular genelde daha önce bu alanda yapılan birçok çalışmayla paralellik göstermiş ve önceden elde edilen sonuçları desteklemiştir. Buna karşılık sosyotropik otonomik kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerine etkisi ile ilgili yazında bir çalışmaya rastlanılmamış olup, bu çalışmanın yazına bu alanda katkı sağladığı değerlendirilmektedir.

Bu sonuçlar kapsamında; Turizm ve Otelcilik eğitiminin verildiği kurumlarda öğrencilere kendi kişilik özelliklerini tanımaları, gelecekte sektör içerisinde bu özelliklerine uygun alanlarda kariyer planlamaları yönünde farkındalık yaratacak eğitimler verilmesinin, eğitim öğretim programlarında yer alan iletişim derslerinin yanı sıra öğrencilerin taleplerine göre içeriği düzenlenebilecek daha esnek yapıda iletişim becerilerine yönelik sertifika programları düzenlenebilir. İletişimin ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetinin son derece önemli olduğu turizm sektöründe, istihdam sağ-

layan kurumlar açısından kişilik özelliklerinin ve iletişim becerilerinin personel seçimi ile başlayan insan kaynakları yönetimi sürecinde dikkate alınması gerektiği düşünülmektedir. Eğitim kurumları için önerilen iletişim becerileri sertifika programları turizm ve otelcilik işletmeleri tarafından da hizmet içi eğitimi şeklinde düzenlenebilir.

Bu çalışma sadece Başkent Üniversitesi öğrencilerine yönelik yapılmış olup elde edilen sonuçların genellenmesi için ileride yapılacak çalışmalarda daha geniş örneklem gruplarında tekrarlanmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Altıntaş, E. ve Çamur, D. (2004). *Beden Dili Sözsüz İletişim*. İstanbul: Aktüel Basım Yayım.
- Akgeyik, T., Güngör, M., Uşen, Ş. ve Omay, U. (2009). İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi, *İstanbul Üniversitesi Elektrik Dergisi*, 56, <http://iudergi.com/index.php/sosyalsiyaset/article/view/84>.
- Aksu, A. ve Balcı, Y. (2009). İlköğretim Okullarında Psikolojik Yıldıрма ve Psikolojik Yıldırmayla Baş Etme, *e-Journal of New World Sciences Academy*, 4 (4), Makale Sayısı: 1C0102.
- Arifoğlu, B. ve Razi, G. S. (2011). Birinci Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empati ve İletişim Becerileri ile İletişim Yönetimi Dersi Akademik Başarı Puanı Arasındaki İlişki, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 4 (1): 7-11, <http://www.deuhyoedergi.org>.
- Asunakutlu, T. ve Safran, B. (2004). Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Çatışmalara Yönelik Bir Araştırma (Marmaris Turizm Sektörü Örneği), *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (1): 26-49.
- Aydın, Ş. ve Özkul, E. (2007). İş Yerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4- 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2): 169-186.
- Avcı, U. ve Sayılır, A. (2006). Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1: 121-138.
- Bacanlı, H., İlhan, T. ve Aslan, S. (2009). Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDKT), *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, Bahar, 7 (2): 261-279.
- Bagby, R. M. E., Gilchrist, J., Rector, N. A., Dickens, S. E., Joffe, R. T., Levitt, A., Leviton, R. D. ve Kennedy, S. H. (2001). The Stability and Validity of the Sociotropy and Autonomy Personality Dimensions as Measured by the Revised Personal Style Inventory, *Cognitive Therapy and Research*, 25 (6): 765-779.
- Bartelstone, H. J. ve Trull, J. (1995). Personality, Life Events and Depression, *Journal of Personality Assessment*, 64 (2): 279-294.
- Barutçu, E. ve Öktem, Ş. (2003). İş İlgören Uyumu Açısından Kişilik Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Bir Uygulama, *Ulusal Ergonomi Kongresi*, 16-18 Ekim 2003, Denizli, 41-49.
- Bayram, N. (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitapevi.

- Beck, A. T., Epstein, N., Harrison, R. P. ve Emery, J. (1983). *Development of the Sociotropy-Autonomy Scale*. Philadelphia: Pennsylvania Üniversitesi.
- Bedel, E. F. (2008). Interactions Among Attitudes Toward Teaching and Personality Constructs in Early Childhood Pre-service, Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Tutumları ve Bazı Kişilik Özellikleri. Eğitimde Kuram ve Uygulama, *Journal of Theory and Practice in Education*, 4 (1): 31-48, <http://eku.comu.edu.tr/index/4/1/efbedel.pdf>
- Bilen, M. (2004). *Sağlıklı İnsan İlişkileri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Blaney, B. H. ve Kutcher, G. (1991). Measures of Depressive Dimensions: Are They Interchangeable, *Journal of Personality Assessment*, 56 (3): 502-512.
- Campbell, G. D., Kwon, P. R., Reff, C. M. ve Williams, G. (2003). Sociotropy and Autonomy: An Examination of Interpersonal and Work Adjustment, *Journal of Personality Assessment*, 80 (2): 206-207.
- Cam, O. ve Engin, E. (2006). Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerde Farkındalık Eğitiminin Bireysel Performans Standartlarına Etkisi, *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7: 82-91.
- Cüceloğlu, D. (2004). *İnsan ve Davranış*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci Stajlarında Yararlanılan Dersler Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2): 153-169.
- Çetinkaya, Ö. A. ve Alparslan, M. (2011). Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1): 363-377.
- Çevik, D. B. (2011). Müzik Öğretmeni Adaylarının İletişim Becerileri, *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31 (1): 1-13.
- Deniz, E. M. ve Yılmaz, E. (2004). Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. 6-9 Temmuz 2004 Malatya: İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi.
- Durukan, E. ve Maden, S. (2010). Türkçe Öğretmenlerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1: 59-74.
- Engin, E. ve Cam, O. (2009). Effect of Self-awareness Education on the Self-efficacy and Sociotropy-Autonomy Characteristics of Nurses in a Psychiatry Clinic, *Archives of Psychiatric Nursing*, 23 (2): 148-156.
- Erdoğan, İ. (2002). *İletişimi Anlamak*. Ankara: Ark Yayıncılık.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basın Yayım Dağıtım A.Ş.
- Erkuş, A. ve Günlü, E. (2009). İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1): 7-24.
- Erözkan, A. (2004). Lise Öğrencilerinin Sosyal Karşılaştırma ve Depresyon Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, 13: 1-18.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*. Anadolu Üniversitesi Yayınları. No. 1681. Eskişehir: Turizm ve Otel İşletmeciliği Yayınları 9.
- Gölönü, S. ve Karacı, Y. (2010). İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İl Örneği), *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 31: 123-140.
- Günlü, E. (2001). Turizm İşletmelerinde Etkin Haberleşmeyi Sınırlayan Faktörler ve Haberleşmenin Önemi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3 (3): 154-163.
- Halis, M. (2000). Örgütsel İletişim ve İletişim Tatminine İlişkin Bir Araştırma, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14 (1): 217-230.
- Hilton, C. ve Cook, E. M. (2004). Examining The Personality Dimensions of Sociotropy and Autonomy in Older People with Dementia: Their Relevance to Person Centred Care, *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 32, 457-465.
- Hitt, A., Miller, M. ve Chet, C. A. (2006). *Organizational Behavior*. ABD: John Wiley&Sons. Inc.
- Kabakçı, E. (2001). Üniversite Öğrencilerinde Sosyotropik/Otonomik Kişilik Özellikleri, Yaşam Olayları ve Depresif Belirtiler, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12 (4): 273-282.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2010). *Günümüzde İnsan ve İnsanlar Sosyal Psikolojije Giriş*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kalkan, M., Tutkun, E. ve Kishali, N. F. (2002). Sporcuların Sosyotropi ve Otonomi Düzeylerinde Cinsiyetin Rolü, *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 4 (3): 5-7.
- Karagöz, Y. ve Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu İle Geliştirilmesi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21: 81-97.
- Karagözoğlu, Ş. ve Kangallı, P. (2009). Autonomy Levels Among Nurses: Professional-Institutional Factors That Affect Autonomy, *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 29 (5): 1085-1097.
- Karavardar, G. (2010). Psikolojik Yıldırma İle Bazı Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki, *e-Journal of New World Sciences Academy*, 5 (3).
- Kaya, N., Aştı, T., Acaroğlu, R., Kaya, H. ve Şendir, M. (2006). Hemşire Öğrencilerin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özellikleri ve İlişkili Faktörlerin İncelenmesi, *C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10 (3): 1-11.
- Kılıçgil, E., Bilir, P., Özdiç, Ö., Eroğlu, K. ve Eroğlu, B. (2009). İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7 (1): 19-28.
- Kılıçoğlu, G., Gedik, H. ve Akhan, N. E. (2011). Sosyal Bilgiler Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, *2nd International Conference on New Trends in Education and Their Implications*, 27-29 Nisan 2011, Antalya, 1243-1251.
- Koçkar, A. İ. ve Gençöz, T. (2004). Personality, Social Support, and Anxiety Among Adolescents Preparing For University Entrance Examinations in Turkey, *Current Psychology: Developmental Learning Personality Social*, 23 (2): 138-146.
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışmaları, *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (7): 18-22.
- Korkut, F. (1997). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, *IV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 208-218.
- Kozak, M. A. ve Kızıllırmak, İ. (2001). Türkiye'de Meslek Yüksekokulu Turizm-Otelcilik Programı Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik Tutumlarının Demografik Değişkenlere Göre Değişimi: Anadolu, Akdeniz ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, Bahar: 9-16.



- Kutlu, M., Balcı, S. ve Yılmaz, M. (2004). İletişim Beceri Eğitiminin Öğrencilerin Kendini Ayarlama ve İyimserlik Düzeylerine Etkisi, *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, 6-9 Temmuz, Malatya: İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, 1-8.
- Kwon, P. D., Campbell G. ve Williams, M. G. (2001). Sociotropy and Autonomy: Preliminary Evidence for Construct Validity Using TAT Narratives, *Journal of Personality Assessment*, 77 (1): 128-138.
- Lussier, N. R. (2005). *Human Relations in Organizations- Applications and Skill Building*. New York: McGraw -Hill Irwin.
- McBride, C., Bacchiochi, J. R. ve Bagby, M. (2005). Gender Differences in the Manifestation of Sociotropy and Autonomy Personality Traits, *Personality and Individual Differences*, 38 (1): 129-136.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi-AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mullins, J. L. (2006). *Essentials of Organisational Behaviour*. İngiltere: Pearson Education Limited.
- O'Neill, J. W. ve Xiao, Q. (2010). Effects of Organizational/Occupational Characteristics and Personality Traits on Hotel Manager Emotional Exhaustion, *International Journal of Hospitality Management*, 29: 652-658.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinin Sosyotropik ve Otonomik Kişilik Özellikleri İle Depresyon Düzeyleri Üzerine İlişkisel Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (1): 35-50.
- Özdel, L., Bostancı, M., Özdel, O. ve Oğuzhanoglu, N. K. (2002). Üniversite Öğrencilerinde Depresif Belirtiler ve Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3: 155-161.
- Özerbaş, M. A., Bulut M. ve Usta, E. (2007). Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (1): 123-135.
- Pehlivan Baykara, K. (2005). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma, *İlköğretim-online*, 4 (2): 17-23.
- Razı, G. S., Kuzu, A., Yıldız, A. N., Ocakçı, A. F. ve Arifoğlu, B. C. (2009). Çalışan Gençlerde Benlik Saygısı, İletişim Becerileri ve Stresle Baş Etme, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8 (1): 17-26.
- Sato, T. ve McCann, D. (1998). Individual Differences in Relatedness and Individuality: An Exploration of Two Constructs, *Personality and Individual Differences*, 24 (6): 847-859.
- Sato, T. (2003). Sociotropy and Autonomy: The Nature of Vulnerability, *The Journal of Psychology*, 137 (5): 447-466.
- Sato, T. M. ve Gonzales, A. (2009). Interpersonal Patterns in Close Relationships: The Role of Sociotropy-Autonomy, *British Journal of Psychology*, 100: 327-345.
- Savaşır, I. ve Şahin, N. H. (1997). *Bilişsel Davranışçı Terapiler: En Sık Kullanılan Ölçekler*. Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Schermerhorn, R. J. Jr, Hunt, G. J. ve Osborn, N. R. (2005). *Organizational Behavior*. John Wiley & Sons Inc. ABD.
- Saymaz, İ. (2003). Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası İlişkileri ve Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Serinkan, C. ve Barutçu, E. (2006). Pamukkale Üniversitesi İİBF Öğrencilerinin Kariyer Planları ve Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 8 (2): 317-339.
- Savaşır, İ. ve Şahin, N. H. (1997). *Bilişsel Davranışçı Terapilerde Değerlendirme: Sık Kullanılan Ölçekler*. Ankara: Özyurt Matbaacılık.
- Şahin, N., Ulusoy, N. ve Şahin N. (1993). Exploring the Sociotropy-Autonomy Dimensions in a Sample of Turkish Psychiatric Inpatients, *Journal of Clinical Psychology*, 49: 751-763.
- Şahin, N., Basım, H. ve Çetin, F. N. (2009). Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kendilik Algısı ve Kontrol Odaklı, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20 (2): 153-163.
- Şeker, A. (2000). Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerileri ile Sınıf Atmosferi Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, *(Basılmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1): 92-107.
- Toy, S. (2007). Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler *(Basılmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Sosyal Psikoloji Bilim Dalı.
- Tutuk, A., Al, D. ve Doğan, S. (2002). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi, *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6 (2): 36-41.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünal, S. ve Özcan, E. (2000). Depresyonda Hazırlayıcı, Ortaya Çıkarıcı ve Koruyucu Etkenler, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 1 (1): 41-48.
- Wood, C. R. (1994). *Organizational Behaviour for Hospitality Management*. Butterworth-Heinemann Ltd. Oxford.
- Yılmaz, İ., Yoncalık, O. ve Çimen, Z. (2010). İletişim Becerisi ile Öğretimde Yeterlik Arasındaki İlişkinin Öğrenci Algılarına Göre Değerlendirilmesi (Beden Eğitimi ve Spor Alanı), *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 8 (4): 143-150.
- Zuroff, D. (1994). Depressive Personality Styles and the Five-Factor Model of Personality, *Journal of Personality Assessment*, 63 (3): 453-472.