

  
ANTALYA BİLİM  
UNIVERSITY

**ANTALYA BİLİM ÜNİVERSİTESİ**  
ULUSLARARASI SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ  
**ANTALYA BİLİM UNIVERSITY**  
INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

**ABUIJSS**

**2023**

antalya.edu.tr



*Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi yılda 2 kez yayımlanan hakemli bir dergidir. Türkçe ve İngilizce dillerinde iktisat, işletme, uluslararası ilişkiler, siyaset bilimi ve kamu yönetimi, davranış bilimleri, maliye, ekonometri, çalışma ekonomisi ve endüstriyel ilişkiler, bankacılık ve finans, insan kaynakları yönetimi, yönetim bilişim sistemleri, sosyal hizmet, uluslararası ticaret ve lojistik, sağlık bilimleri yönetimi, eğitim yönetimi ve ilişkili alanlarda makaleler yayımlar. Dergide yayımlanan makalelerin dil, bilim, yasal ve etik sorumluluğu yazara aittir. Tüm makaleler intihal taramasından geçirilerek yayımlanır. Makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.*

*Antalya Bilim University International Journal of Social Sciences is peer reviewed journal published twice a year. It publishes articles both in Turkish and English languages in the fields of economics, business administration, international relations, political science and public administration, behavioral sciences, finance, econometrics, labor economics and industrial relations, banking and finance, human resources management, management information systems, social services, international trade and logistics, health sciences management, educational administration and related fields. The language, science, legal and ethical responsibility of the articles published in the journal belongs to the author. All articles are published after a plagiarism scan. The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

❖ *Editörler / Editors in Chief*

✚ Prof. Dr. Ömer TURUNÇ (Antalya Bilim Üniversitesi)

❖ *Yayın Kurulu / Editorial Board*

✚ Prof.Dr. İbrahim Sani Mert, [ibrahim.mert@antalya.edu.tr](mailto:ibrahim.mert@antalya.edu.tr), Antalya Bilim Üniversitesi

✚ Prof.Dr. Umut Avcı, [umutavcis@gmail.com](mailto:umutavcis@gmail.com), Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

✚ Prof.Dr. Abdullah Çalışkan, [abdullah.caliskan@toros.edu.tr](mailto:abdullah.caliskan@toros.edu.tr), Toros Üniversitesi

❖ *Danışma Kurulu / Advisory Board*

✚ Prof. Dr. Ahmet ERKUŞ (Bahçeşehir Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Bekir GÖVDERE (Süleyman Demirel Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Dilek ZAMANTILI NAYIR (Marmara Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Harun ŞEŞEN (Lefke Avrupa Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Himmet KARADAL (Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Levent KÖSEKAHYAOĞLU (Süleyman Demirel Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. İbrahim Sani MERT (Antalya Bilim Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ (Korkut Ata Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Nejat BASIM (Başkent Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Selim Adem HATIRLI (Süleyman Demirel Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Ünsal SİĞRİ (Ostim Teknik Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Sebahattin YILDIZ (Kafkas Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Hakan TURGUT (Başkent Üniversitesi)

✚ Prof. Dr. Murat ÇUHADAR (Süleyman Demirel Üniversitesi)

✚ Doç. Dr. Hakkı AKTAŞ (İstanbul Üniversitesi)

✚ Doç.Dr. A. Mohammad ABUBAKAR (Antalya Bilim Üniversitesi)

*İsimler, akademik ünvan ve alfabetik sıra gözetilerek sıralanmıştır.  
Names are listed in academic title and alphabetical order.*

*Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.  
Yayınlanan eserlerde yer alan içerikler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.*

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors. The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

*Makalenin on-line kopyasına erişmek için / To reach the on-line copy of article:*

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/abuijss>

## İçindekiler

### Kapak ve Künye

- 1. Abdullah ÇALIŞKAN & Özlem KÖROĞLU** **JOB SATISFACTION: A SCALE DEVELOPMENT STUDY** 112-134
- 2. Mustafa TUNA & Ömer Lütfi ANTALYALI** **SÖZSÜZ İLETİŞİM İÇERİKLİ MAKALELERİN (2012-2023) BİBLİYOMETRİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN DURUM İNCELEMESİ** 135-162
- 3. Onur EREN & Abdullah ÇALIŞKAN & Özlem KÖROĞLU** **SAĞLIK KURUMU ÇALIŞANLARININ ŞİDDETE MARUZ KALMA ALGILARININ İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ VE ÖRGÜTSEL DEĞİŞİME AÇIKLIĞIN ARACILIK ROLÜ** 163-183

## JOB SATISFACTION: A SCALE DEVELOPMENT STUDY

Abdullah ÇALIŞKAN \*

Özlem KÖROĞLU \*\*

**ABSTRACT:** In this study, a "Job Satisfaction Scale" has been developed to determine the characteristics of job satisfaction in businesses/institutions operating in all sectors and to measure job satisfaction using a reliable and valid measurement tool based on scientific methods. The research was conducted using data obtained from three different sample groups: health, banking/finance sector, and universities. A draft scale consisting of 17 items prepared in a 5-point Likert scale format was used as the data collection tool by the study group. The collected data were analyzed using statistical software programs. Confirmatory and exploratory factor analyses (CFA and EFA) were conducted for validity and reliability studies. According to the analysis findings, the "Job Satisfaction Scale" consists of two sub-dimensions and 13 statements. Additionally, reliability analyses indicate that the scale is highly reliable. It is believed that the "Job Satisfaction Scale," with its two-dimensional structure named "Internal Satisfaction" and "External Satisfaction," will meet an important need in determining and measuring employees' job satisfaction in future research, thus filling this gap in the field. **The scale items are presented in both English and Turkish at the end of the study.**

**Key Words:** Job Satisfaction, Internal Satisfaction, External Satisfaction, Scale Development,

**Article type:** Research article

**Jel Classification:** M10, M12

**DOI:** 10.54969/abuijss.1440762

**Received:** 21.02.2024/ **Accepted:** 25.02.2024/ **Published:** 25.02.2024

## İŞ TATMİNİ: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

**ÖZ:** Bu çalışmada, tüm sektörlerde faaliyet gösteren işletme/kurumlarda iş tatmininin özelliklerini belirlemek ve iş tatminini bilimsel yöntemlere dayalı, güvenilir ve geçerli bir ölçüm aracı kullanarak ölçmek amacıyla bir "İş Tatmini Ölçeği" geliştirilmiştir. Araştırma; sağlık, bankacılık/finans sektörü ve üniversiteler olmak üzere üç farklı örneklem grubundan elde edilen veriler kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışma grubu tarafından veri toplama aracı olarak 5'li Likert ölçek formatında hazırlanmış 17 ifadeden oluşan taslak ölçek kullanılmıştır. Toplanan veriler istatistiksel yazılım programları kullanılarak analiz edilmiştir. Doğrulayıcı ve açıklayıcı faktör analizleri (DFA ve EFA) ile geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Analiz bulgularına göre " İş Tatmini Ölçeği" iki alt boyut ve 13 ifadeden oluşmaktadır. Ayrıca güvenilirlik analizleri ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. "İçsel Tatmin" ve "Dışsal Tatmin" olarak adlandırılan iki alt boyutlu yapısıyla " İş Tatmini Ölçeği"nin, gelecekte yapılacak araştırmalarda çalışanların iş tatmininin belirlenmesi ve ölçülmesinde önemli bir ihtiyacı karşılayacağı ve böylece alandaki bu boşluğu dolduracağı düşünülmektedir. Ölçek maddeleri çalışmanın sonunda hem İngilizce hem de Türkçe olarak sunulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Tatmini, İçsel Tatmin, Dışsal Tatmin, Ölçek Geliştirme,

**Makale Türü:** Araştırma makalesi

**Jel Sınıflandırması:** M10, M12

**Geliş tarihi:** 21.02.2024/ **Kabul Tarihi:** 25.02.2024/ **Yayın Tarihi:** 25.02.2024

\* Prof. Dr., Toros University, Mersin, abduallah.caliskan@toros.edu.tr, **ORCID:** 0000-0001-5746-8550

\*\* Assoc. Dr., Toros University, Mersin, ozlem.koroglu@toros.edu.tr, **ORCID:** 0000-0001-6710-3790

### **For citation:**

ÇALIŞKAN, A. & KÖROĞLU, Ö. (2023). Job Satisfaction: A Scale Development Study. Antalya Bilim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3 (2), 112-134. DOI:10.54969/abuijss.1440762

## INTRODUCTION

In today's world, with the enhancement of production and service capacities, the concept of job satisfaction among employees in organizations is increasingly drawing attention. The overall success and growth of organizations, which are fundamentally based on the human factor, largely depend on the job satisfaction of their employees. This, when combined with technological advancements and other external factors, affects the performance of the employees and thus the overall performance of the organization (George and Zakkariya, 2018).

Job satisfaction expresses the positive feelings of employees towards their jobs and the outcomes they achieve, stemming from the alignment between an individual's personal values, norms, expectations, and the conditions and performance of the job. High job satisfaction positively influences employees' attitudes towards the organization, managers, and colleagues, as well as their productivity. Therefore, job satisfaction in organizations is increasingly becoming a focus and is considered an important factor for overall success and well-being (Söyler, 2018).

Hence, job satisfaction is emerging as a critical factor for overall success and efficiency in organizations, beyond just an individual matter. It is essential for organizations to not ignore this factor and to take necessary steps to enhance their employees' job satisfaction for sustainable success (Çalışkan and Bekmezci, 2019).

For organizations, job satisfaction is not only an ethical obligation but also a strategic necessity and a source of competitive advantage. Organizations that center their employees' satisfaction and well-being, the significance of the job satisfaction concept, which holds an effective place in achieving higher performance, innovation, and sustainable success, has increased along with contemporary management approaches that focus on the human element (Şimşir and Seyran, 2020). In addition to establishing job satisfaction in organizations, numerous theoretical and applied studies have been conducted to understand job satisfaction, identify the factors that affect it along with its antecedents and consequences, improve and sustain it, and discuss its effects (Özpehlivan 2018).

When conducting a literature review that includes the above-mentioned job satisfaction scales, various studies have been conducted to determine employees' perceptions of job satisfaction (Weiss et al., 1967; Smith et al., 1969; Churchill, 1974; Hackman and Oldam, 1975; Celucci and De Vries, 1978; Rusbult and Farrell, 1983; Rabinowitz et al., 1983; Camman et al., 1983; Spector, 1985; Comer et al., 1989; Vitell and Davis, 1990; Bacharach et al., 1991; Günbayı, 2000; Harvey, 2000; Diener et al., 2002; Lawrence, 2003; 2005; Ackfeld and Coote, 2005; Jones et al., 2007).

The need to develop a new job satisfaction scale may arise to overcome certain limitations of existing scales and to better adapt to changing business world conditions. This study aims to develop a "Job Satisfaction Scale" for employees in health, education, and industrial sectors, which can be applied across all sectors, based on the fundamental reasons behind this need.

## **1. CONCEPTUAL FRAMEWORK**

### **1.1. Job Satisfaction**

The concept of job satisfaction is closely related to Victor Vroom's Expectancy Theory developed in 1964, and the Expectancy Value Theory put forth by Daniel Kahneman and Amos Tversky in 1979. Vroom's theory explains how individuals' expectations that their efforts will lead to a certain level of performance and that this performance will be followed by desired rewards influence their job motivation. Kahneman and Tversky's theory deals with how individuals evaluate the values of potential outcomes and the likelihood of these outcomes occurring during decision-making processes. Both theories emphasize that individuals' levels of satisfaction with their jobs are based on the likelihood of achieving expected outcomes and the evaluation of these outcomes.

Job satisfaction is a concept that expresses the general feelings of employees about their jobs, states of well-being and happiness related to performance (Spector, 1997; Klussman et al., 2021). It is defined as the sum of positive feelings that employees show towards their job and the outcomes they obtain from it (Yücekaya and Dönmez Polat, 2020). This stems from the alignment between an individual's personal values, norms, expectations, and job conditions and performance, and is a significant factor affecting employees' attitudes towards the organization, managers, and colleagues, as well as their productivity (Smith et al., 2020; Paais and Pattiruhu, 2020; Riyadi, 2020).

Job satisfaction, in its classical definition, is the emotional or personal attitude of an employee towards their job (James and Jones, 1980) or the general attitude of an employee towards their job or certain aspects of it (Knoop, 1985). Job satisfaction has been defined as "a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experiences" (Locke, 1976).

As a result of an employee's satisfaction with their job, work environment, and the facilities provided, job satisfaction directly affects a person's job performance and motivation (Unterrainer et al., 2013). The level of job satisfaction can vary depending on the employees' satisfaction with their jobs, which is seen as a source of happiness for employees and means increased productivity for organizations (Walga, 2018).

Furthermore, job satisfaction expresses the emotional state experienced by an employee when the job and the results obtained match their material and spiritual needs and personal values. This alignment can increase an employee's commitment to their job and overall satisfaction (Negri et al., 2021).

As Locke and Latham (1990) indicated, job satisfaction encompasses an individual's evaluations and emotional responses related to their job, which is closely linked to job performance. These outcomes include not only variables related to job satisfaction but also antecedents and consequences that affect employee satisfaction, which are frequently examined in management and organization research, such as motivation, commitment, performance, intention to leave, etc.

### **1.2. Dimensions of Job Satisfaction**

Job satisfaction expresses the degree of satisfaction that employees derive from their jobs and can vary depending on various factors (Smith, Kendall, and Hulin, 1969). These factors are generally divided into Internal and External. Job satisfaction is the overall emotional state that employees feel about their jobs and is examined in various dimensions.



These dimensions help us understand individuals' attitudes towards their jobs and the satisfaction they derive from them (Locke and Latham, 1990).

Internal dimensions of job satisfaction are factors stemming from the job itself that reinforce an individual's internal motivation. These dimensions are typically related to an individual's performance at work, the satisfaction provided by the job itself, and opportunities for personal development. Satisfaction with the job itself, satisfaction with colleagues, satisfaction with the attitudes and behaviors of managers, the sense of achievement (Hackman and Oldham, 1976) and motivation (Herzberg, 1968) that employees derive from the content of their jobs and the challenges it presents are expressions of this. Satisfaction with coworkers is related to the social relationships established in the work environment and the quality of these relationships (George and Jones, 199). Satisfaction with management is based on perceptions of managers' leadership styles, communication skills, and whether they are fair to their employees (Bass, 1990). Transparent, fair, and supportive management practices and policies increase employee satisfaction (Peters and Waterman, 1982). Authority and responsibility allow employees to have decision-making power and responsibility in their own work, making their jobs more meaningful (Deci and Ryan, 1985). Opportunities for personal development and learning, which support the professional skills and career development of employees, increase job satisfaction (Noe, 1986).

External dimensions of job satisfaction are factors that stem from the external environment of the job and are generally associated with the physical and organizational conditions of the job. These factors include salary, material rewards, promotion opportunities, working conditions, job security, and organizational policies. Salary satisfaction evaluates the fairness of the salary employees receive and its compatibility with market conditions (Judge et al., 2010). Promotion satisfaction is based on employee perceptions related to access to promotion opportunities and the fairness of the promotion process (Rusbult, 1980). Working conditions, such as flexible working hours, the physical work environment, workplace safety, and ergonomics, can affect employees' satisfaction (Smith, 1976). Job security, the long-term assurance, and stability of the job, plays a critical role in employee job satisfaction (Greenhalgh and Rosenblatt, 1984).

Each of these dimensions is key to enhancing employee satisfaction and overall morale in the workplace. Job satisfaction has the potential to increase commitment and efficiency at both the individual and organizational levels (Mathieu and Zajac, 1990).

## **2. DEVELOPMENT OF THE SCALE AND METHOD**

### **2.1. Question of The Study**

Raising employees' job satisfaction is becoming increasingly important in today's world (Hartika et al., 2023; Robert, 2023; Aung et al., 2023). Measuring individuals' job satisfaction can provide a range of significant advantages for both organizations and employees. Regular measurement of job satisfaction enables understanding of employees' needs and concerns, as well as identifying opportunities for workplace improvements. This is a crucial step for the long-term success and sustainability of organizations (Dodanwala et al., 2023; Suprpto et al., 2023; Camelie et al., 2023; Fütterer et al., 2023). This study aims to develop a new scale for measuring job satisfaction. The purpose of this scale is to objectively assess individuals' job satisfaction and contribute to the adoption of values related to job satisfaction in organizations. The significance of this study lies in its focus on measuring job



satisfaction at a time when debates about the importance of job satisfaction for contemporary organizations are increasing. By focusing on sectors such as health, banking/finance, and education, which are considered to have job satisfaction characteristics within their cultural structure, the study aims to identify the characteristics of job satisfaction in individuals working in businesses/institutions across all sectors. Additionally, the study aims to develop a "Job Satisfaction Scale" with high validity and reliability based on scientific methods. Furthermore, this study aims to contribute to the literature of management and organizational behavior disciplines by addressing topics such as the measurement, control, and improvement of significant variables within organizations, including job satisfaction, which serves as both a precursor and an outcome of numerous desired variables within organizations.

## 2.2. Sample and Scale Development

In order to determine expressions related to the measurement of job satisfaction, characteristics for measuring the concept of job satisfaction were identified through interviews with approximately 20 experienced academicians in the field of organizational behavior. Initially comprising 26 items, a draft form of the "Job Satisfaction Scale" was developed, containing 17 items through modifications, deletions, and additions based on the feedback received from 14 academicians.

**Table 1: Job Satisfaction Scale (Draft)**

|     |  |
|-----|--|
| 1.  | I enjoy doing my job.  |
| 2.  | I like my colleagues.  |
| 3.  | I am satisfied with the attitude and behavior of my managers towards me.   |
| 4.  | I have the opportunity to use all my skills at work.                       |
| 5.  | <i>I believe my job is meaningful to me. *</i>                             |
| 6.  | <i>I think I have enough career development opportunities in my job. *</i> |
| 7.  | I am satisfied with the success I achieve in my job.                       |
| 8.  | <i>I am satisfied with the responsibilities given to me at work. *</i>     |
| 9.  | I feel motivated when doing my job.  |
| 10. | I am satisfied with the salary and benefits related to my job.             |
| 11. | I am satisfied with the promotion opportunities at my workplace.           |
| 12. | I find the reward system at my workplace fair.                             |
| 13. | <i>I believe the work environment is suitable for me. *</i>                |
| 14. | I am satisfied with the working conditions at my workplace.                |
| 15. | I feel safe at my workplace.   |
| 16. | The working hours and flexibility at my workplace make me feel free.       |
| 17. | I am satisfied with the social status provided by my job.                  |

*\*These items were removed from the scale as a result of subsequent analysis.*

## 2.3. Data Collection and Statistical Analysis

The survey designed for the research consists of three sections. The first section includes an informed consent note to provide participants with information about the study. The second section comprises five questions related to demographic variables (age, gender,

marital status, organization worked for), and the third section contains the final version of the draft "Job Satisfaction Scale," consisting of fourteen items. Participants' responses to the survey were collected using a 5-point Likert scale (1: "Strongly Disagree" - 5: "Strongly Agree"). A statistical analysis software package was employed for data analysis. Initially, descriptive statistics were conducted to determine the demographic characteristics of each of the three study groups. Subsequently, validity and reliability analyses of the Job Satisfaction Scale were performed, followed by analyses pertaining to criterion-related validity.

#### 2.4. Universe and Sample

For the research, three different sample groups were determined using convenience sampling method from academic and administrative personnel working in public and foundation-owned higher education institutions, as well as personnel working in healthcare and industrial sectors in the provinces of Mersin, Adana, and Gaziantep. The aim of conducting the study with three different sample groups is to increase the generalizability of the findings obtained at the end of the study. In determining these sectors, industries where the effects of job satisfaction perception can be significantly felt were prioritized, and hence, the education, healthcare, and industrial sectors, which are considered to fall within this scope, were chosen. **The survey forms were distributed to participants between December 1, 2023, and January 1, 2024, and data regarding the study were collected.** Detailed information regarding the sample groups is provided below.

##### 2.4.1. First Sample Group

The first sample group of the study consists of employees from public and private healthcare institutions located in the provinces of Mersin, Adana, and Gaziantep. There are approximately 15,000 healthcare workers in this population. The sample size was calculated as 375 individuals with a 95% confidence interval (Sekaran, 1992). Survey forms regarding the research were distributed to approximately 1,000 individuals identified through convenience sampling method among those working in public and private healthcare institutions within the research population. Out of the completed surveys, 686 were deemed suitable for analysis.

The first sample group comprises a total of 686 healthcare workers, consisting of 172 males (25.1%) and 514 females (74.9%) employed in both public and private healthcare institutions. Within the first sample group, 350 individuals are married (51.0%), while 336 are single (48.8%). Moreover, 446 participants (65.0%) work in public healthcare institutions, while 240 (35.0%) work in private healthcare institutions. The average age of participants employed in both public and private healthcare institutions is determined to be 31.65 years.

##### 2.4.2. Second Sample Group

The second sample group of the study consists of employees from banking/finance sector businesses located in the Mersin and Adana regions. There are approximately 5,000 personnel in this population. The sample size was calculated as 357 individuals with a 95% confidence interval (Sekaran, 1992). Survey forms regarding the research were distributed to a total of 600 individuals identified through convenience sampling method among those working in banking/finance sector businesses within the research population. Out of the completed surveys, 383 were deemed suitable for analysis.

The second sample group comprises a total of 383 employees from banking/finance sector businesses, consisting of 177 males (46.2%) and 206 females (53.8%). Within the second sample group, 214 individuals are married (55.9%), while 169 are single (44.1%). The average age of participants employed in banking/finance sector businesses is determined to be 28.04 years.

### **2.4.3. Third Sample Group**

The third sample group of the study consists of academic and administrative personnel from public and foundation-owned higher education institutions. There are approximately 1,200 individuals in this population. Survey forms regarding the research were distributed to a total of 1,200 individuals identified through convenience sampling method among those working in universities within the research population. Out of the completed surveys, 587 were deemed suitable for analysis.

The third sample group comprises a total of 587 academic and administrative personnel from public and private education institutions, consisting of 377 males (64.2%) and 210 females (35.8%). Within the third sample group, 291 individuals are married (49.6%), while 296 are single (50.4%). Moreover, 379 participants (64.6%) work in public higher education institutions, while 208 (35.4%) work in foundation-owned universities. The average age of participants employed in both public and private education institutions is determined to be 39.2 years.

## **2.5. Construct Validity**

Validity refers to the extent to which a scale serves its intended purpose, measuring the desired characteristic accurately without being confounded by any other variables (Ercan & Kan, 2004; Urbina, 2014). In this study, structural validity analyses were conducted for the "Job Satisfaction Scale" under development. Structural validity assesses the extent to which the relationships between dimensions are consistent with theory, and how accurately the items included in the scale measure the intended characteristics (Westen & Rosenthal, 2003; Kartal and Bardakçı, 2018). Exploratory and confirmatory factor analyses were employed to determine whether the Job Satisfaction Scale exhibits structural validity.

### **2.5.1. Exploratory Factor Analysis**

Exploratory Factor Analysis (EFA) is a multivariate statistic that aims to identify fewer unrelated but conceptually consistent variables by combining numerous related variables (Büyüköztürk, 2016; Gürbüz & Şahin, 2018). In this research, EFA was conducted for the data collected from the first and second sample groups, which consisted of personnel in the healthcare sector and employees in banking/finance sector businesses, respectively. However, before proceeding to EFA, it is necessary to assess whether the collected data are suitable for this analysis. This suitability can be examined through the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test and Bartlett's sphericity test. The KMO test provides information about the suitability of the dataset for factor analysis and the appropriateness of the data structure for factorization. According to Kaiser's (1974) classification, the suitability degree of the dataset based on KMO test results is indicated as follows: 0.90-1.00: Excellent, 0.80-0.89: Meritorious, 0.70-0.79: Adequate, 0.60-0.69: Marginal. Thus, for both of these aspects, a KMO coefficient above 0.60 is desirable. On the other hand, Bartlett's sphericity test analyzes the presence of interrelationships among variables along the partial correlation

axis. A significant result of this test indicates the suitability of the dataset. Moreover, it is also an indicator of the dataset's normality (Büyüköztürk, 2016).

According to the obtained results, the KMO coefficient for the first Sample Group was found to be 0.956, and Bartlett's Test of Sphericity yielded a chi-square value of 19647.44 ( $p < .0001$ ). Similarly, for the second Sample Group, the KMO coefficient was found to be 0.918, and Bartlett's Test of Sphericity yielded a chi-square value of 3375.29 ( $p < .0001$ ). Based on these results, it was determined that the data set is suitable for EFA (Kalaycı, 2006; Hair et al., 2010).

During the EFA, the principal component analysis was used as the extraction method, and the varimax rotation method was preferred as the rotation method. The factor loadings, eigenvalues, and explained variances for the scale items are presented in Table 2.

For the first sample, EFA started with a total of 17 items. As a result of EFA, it was observed that the scale's eigenvalue was gathered under two factors larger than 1. The two factors explained a total variance of 71.21%. The determinant in the correlation matrix was found to be 0.001. In the generated matrix, it was observed that there were no expressions exceeding the threshold value, no expressions with cross-loads, and no expressions with anti-image correlation matrix below the threshold value of 0.5. However, the factor loading for item JS5 ("I think my job is meaningful to me.") was 0.111, for JS8 ("I am satisfied with the responsibilities given to me in my job.") was 0.271, and for JS13 ("I think my work environment is suitable for me.") was 0.299. Since the general rule is that factor loadings should be at least above 0.32, and when it is desired that the factors consist of as strong items as possible, it is recommended that the loading value be at least above 0.5 (Meyers et al., 2005; Gürbüz & Şahin, 2018; Çalışkan, 2022). **Therefore, items 5, 8, and 13 were removed from the scale at this stage.** The factor loadings of the other items being above 0.6 indicate that they have high factor loadings.

After this stage, exploratory factor analysis was conducted again with 14 items belonging to the data of the second sample. As a result of EFA with data from the second sample, it was observed that the scale's eigenvalue was gathered under two factors larger than 1. The two factors explained a total variance of 79.33%. The factor loading for item JS6 ("I think I have enough career development opportunities in my job.") was 0.252. Since this value was lower compared to the other items in the scale, item JS6 was removed from the scale. As a result of EFA, the scale became two-dimensional and consisted of thirteen items. Additionally, all items having factor loadings above 0.7 indicate that the analysis results are at a good level (Meyers et al., 2005).

At this point, the two sub-dimensions resulting from EFA were named for the developed Job Satisfaction Scale: the first dimension consisting of 6 items was named "**Internal Satisfaction**," and the second dimension consisting of 7 items was named "**External Satisfaction**."

**Table 2. Exploratory Factor Analysis Results**

| Dimensions                      |                        |           |                                   |                        |           |
|---------------------------------|------------------------|-----------|-----------------------------------|------------------------|-----------|
| Sample 1 (Health Institutions)  |                        |           | Sample 2 (Banking/Finance Sector) |                        |           |
|                                 | 1. Factor              | 2. Factor |                                   | 1. Factor              | 2. Factor |
| <b>Eigen value</b>              | 10.77                  | 1.34      | <b>Eigen value</b>                | 6.64                   | 1.31      |
| <b>Explained Variance</b>       | 63.34                  | 7.86      | <b>Explained Variance</b>         | 60.39                  | 11.93     |
| <b>Item Code</b>                | <b>Factor Loadings</b> |           | <b>Item Code</b>                  | <b>Factor Loadings</b> |           |
| JS2                             | .826                   |           | JS3                               | .872                   |           |
| JS4                             | .816                   |           | JS4                               | .838                   |           |
| JS1                             | .810                   |           | JS2                               | .813                   |           |
| JS9                             | .740                   |           | JS7                               | .736                   |           |
| JS7                             | .719                   |           | JS1                               | .712                   |           |
| JS3                             | .717                   |           | JS9                               | .709                   |           |
| JS6                             | .707                   |           | JS16                              |                        | .863      |
| JS12                            |                        | .821      | JS17                              |                        | .856      |
| JS10                            |                        | .796      | JS10                              |                        | .833      |
| JS15                            |                        | .790      | JS12                              |                        | .819      |
| JS16                            |                        | .736      | JS11                              |                        | .812      |
| JS11                            |                        | .717      | JS14                              |                        | .793      |
| JS14                            |                        | .706      | JS15                              |                        | .781      |
| JS17                            |                        | .705      | JS6                               |                        | .252      |
| JS5                             |                        | .111      |                                   |                        |           |
| JS8                             |                        | .271      |                                   |                        |           |
| JS13                            |                        | .299      |                                   |                        |           |
| <b>Total Variance Explained</b> | <b>71.21%</b>          |           | <b>Total Variance Explained</b>   | <b>72.33%</b>          |           |

At this stage, a discriminant validity analysis was conducted to ensure that the dimensions in the measurement instruments could be valid on their own, as they need to be distinct from each other. Discriminant validity explains the extent to which one dimension within the scale differs from another dimension (Fornell & Larcker, 1981). The correlation coefficients between the dimensions of the Job Satisfaction Scale are provided in Table 3. For the differentiation between dimensions to be significant, the correlation coefficients should be below 0.85 (Schweizer, 2014; Stieler, 2017). The analysis results revealed that the differentiation between dimensions was at an appropriate level.

**Table 3. Job Satisfaction Scale Discriminant Validity Analysis**

| Job Satisfaction Scale | Sample 1 (Health Institutions) |                       | Sample 2 (Banking/Finance Sector) |                       |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
|                        | Internal Satisfaction          | External Satisfaction | Internal Satisfaction             | External Satisfaction |
| Internal Satisfaction  | 1.00                           | .696**                |                                   |                       |
| External Satisfaction  |                                |                       | .779**                            | 1.00                  |

\*\*p<0.001.

### 2.5.2. Confirmatory Factor Analysis

Confirmatory Factor Analysis (CFA) is conducted to test and confirm the structure of a measurement instrument or a previously developed, widely used, and accepted measurement tool with a solid theoretical foundation using a new dataset (Gürbüz & Şahin, 2018; Çalışkan et al., 2019). To test the structural validity of the "Job Satisfaction Scale" developed on two different sample groups consisting of academic and administrative staff working in public and foundation universities and personnel working in the healthcare sector, a CFA was performed on a different third sample group, such as the education sector. Necessary analyses were conducted using statistical software, and the goodness-of-fit indices obtained are presented in Table 4. In CFA, for the fit of the study model, it is expected that the values of AGFI, GFI, CFI, and NFI are 0.90 or above, and the RMSEA value is less than 0.10 (Steiger, 1990; Byrne, 1994; Schermelleh-Engel et al., 2003; Schumacker & Lomax, 2004; Çalışkan, 2019). The goodness-of-fit indices obtained from CFA indicated "good fit" values for AGFI, GFI, CFI, and NFI, and an "acceptable fit" value for RMSEA (Meydan & Şeşen, 2011; Ocak, 2020). Thus, it was observed that the structure proposed on two different samples through CFA was confirmed. This result indicates that the developed Job Satisfaction Scale is statistically validated and meaningful. The model obtained through CFA is presented in Figure 1 and Table 4.

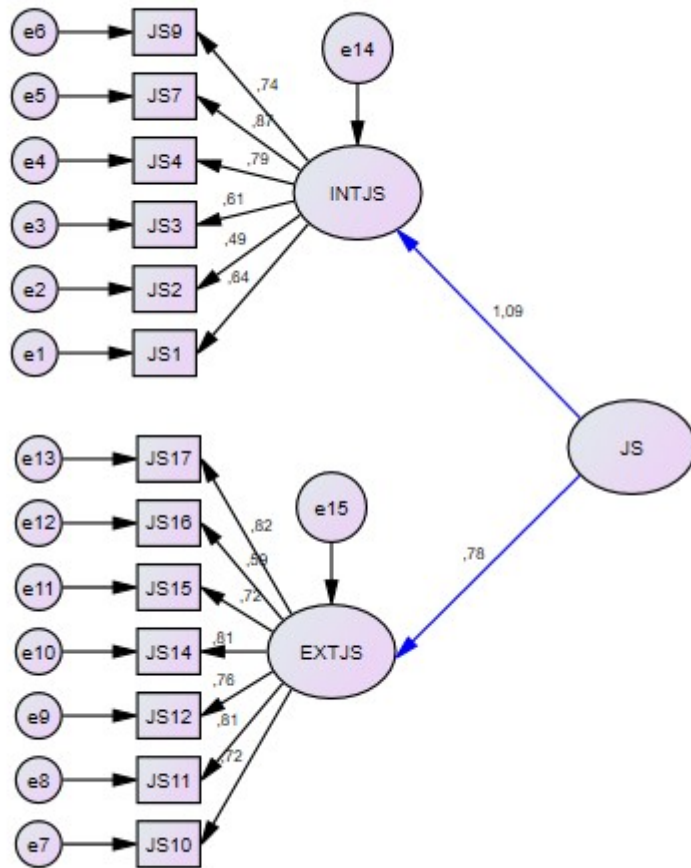


Figure 1. CFA Structure of the Third Sample Group

Table 4. Third Sample Group (Universities) CFA Results

| Job SatisfactionScale        | $\chi^2$ | df   | $\chi^2/df$ | RMSEA       | NFI         | GFI         | AGFI        | CFI         |
|------------------------------|----------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Acceptable Fit               |          |      | $\leq 5df$  | $\leq 0.10$ | $\geq 0.90$ | $\geq 0.90$ | $\geq 0.85$ | $\geq 0.95$ |
| Good Fit                     |          |      | $\leq 3df$  | $\leq 0.05$ | $\geq 0.95$ | $\geq 0.95$ | $\geq 0.90$ | $\geq 0.97$ |
| Sample 3<br>Second Level CFA | 198.7    | 68.8 | 2.89        | .059        | .96         | .96         | .93         | .97         |

n= 503; \*p<0.001.

**Note:**  $\Delta X^2$  =Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square, df = Degrees of Freedom, RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation, NFI= Normed Fit Index, GFI= Goodness of Fit Index, AGFI= Adjusted Goodness of Fit Index, CFI = Comparative Fit Index.

### 2.5.3. Criterion Validity

In order to ensure the validity of the scale, exploratory and confirmatory factor analyses were carried out, and finally, criterion-dependent validity was examined by



analyzing the relationship between the data collected from all three sample groups and one or more external criteria (Büyüköztürk, 2016). Within this scope, the job performance scale was included in the research model for the second and third sample groups, used as a dependent variable, and the relationship with Job Satisfaction was examined. The reason for selecting this variable for criterion-dependent validity is that the relationship between Job Satisfaction and job performance has been frequently discussed in previous studies (Davidescu et al., 2020; Yang et al., 2021; Katebi et al., 2022; Almuayad and Chen, 2024; Rathi and Islam, 2024).

To measure the perceived job performance of individuals in the second and third sample groups, the job performance scale developed by Çalışkan ve Köroğlu (2022) was utilized. The scale consists of a total of 11 items, with questions such as " I understand and carry out work-related procedures." and " I contribute to the creation of a positive working environment in my institution.". The relationships between the Job Satisfaction Scale (JS) and the Job Performance Scale (JP) were analyzed for both sample groups, and the results are presented in Table 5.

**Table 5. Relationships Between Variables within the Scope of Criterion Validity**

| Variables | Sample 2<br>n=383 |                           |       | Sample 3<br>n=587 |                           |       |
|-----------|-------------------|---------------------------|-------|-------------------|---------------------------|-------|
|           | Sample Mean       | Sample standard deviation | JS    | Sample Mean       | Sample standard deviation | JS    |
| JS Scale  | 4.07              | .98                       | 1     | 3.76              | 1.13                      | 1     |
| JP Scale  | 3.89              | 1.03                      | .71** | 4.03              | .91                       | .76** |

\*\* p< .01

According to the results obtained, positive and significant relationships were obtained between job satisfaction and job performance in both sample groups.

### 2.6. Reliability Analysis

Finally, analyses concerning the reliability of the Job Satisfaction Scale were conducted. The reliability of internal consistency expresses whether the items within the scale are consistent with each other (Bayık and Gürbüz, 2016). One of the most widely used methods in determining the reliability of scales is the Cronbach Alpha test, which derives a correct and stable method by taking into account all the items within the scale when measuring the concept to be measured (DeVellis, 2003; Pekkan and Çalışkan, 2020). The Cronbach Alpha coefficient is a measure of the internal consistency and homogeneity of the items within the scale (Tezbaşaran, 1996). A Cronbach Alpha coefficient greater than 0.70 indicates that the scale is highly reliable (Gürbüz and Şahin, 2018). To measure the internal consistency of the Job Satisfaction Scale, the internal consistency of the scale was calculated for all three sample groups and shown in Table 6. Additionally, it was determined that all of the corrected item-total correlations of the scale were higher than the assumed threshold value (0.20) (Büyüköztürk, 2006; Çalışkan, 2021). As a result, these findings indicate that the proposed scale's internal consistency is ensured and the scale is highly reliable.

**Table 6. Job Satisfaction Scale Internal Consistency Results**

| Variables                 | Number of Items | Cronbach's $\alpha$ |              |              |
|---------------------------|-----------------|---------------------|--------------|--------------|
|                           |                 | Health              | Bank/Finance | Universities |
| Job Satisfaction Scale    | 13              | .799                | .801         | .895         |
| Internal Job Satisfaction | 6               | .841                | .837         | .911         |
| External Job Satisfaction | 7               | .772                | .792         | .883         |

## DISCUSSION AND CONCLUSION

Nowadays, the impact of job satisfaction on employees and organizations is more important than ever. Job satisfaction has a significant effect on behaviors, employee satisfaction, corporate culture, societal development, and many other factors. Therefore, discussions about the importance of job satisfaction are increasing (Susanto et al., 2022; Tatlıcioğlu et al., 2024; Choi et al., 2021; Genedy et al., 2024; Gollagari et al., 2024). Employees with high levels of job satisfaction enhance organizational performance and this increase is critical for the competitive strength that is very important for organizations. Therefore, organizations are in need of high-performance employees (Stajkovic and Luthans, 1998; Wang and Netemeyer, 2002; Avey et al., 2011; Putra et al., 2024; Ain et al., 2023; Cropanzano et al., 2024).

For this purpose, this study, which is considered to be closely related to the detection, exploration, successful, and effective conceptualization, measurement, and determination of individuals' job satisfaction perceptions within the organization, has tried to identify the characteristics of job satisfaction for individuals in businesses/institutions using qualitative and quantitative research methods and has developed a scale for measuring these characteristics. A 13-item "Job Satisfaction Scale Draft Form" was distributed to three separate samples composed of individuals working in universities, health, and industrial sectors, which are considered sectors where the effects of low/high job satisfaction can be intensely felt, data were collected and analyzed.

To test the structural validity of the scale, CFA was initially conducted. The first sample group consisted of academic and administrative staff working in public and private higher education institutions. The second sample group consisted of personnel in the health sector. Upon examining the CFA results for both samples, a two-factor structure with eigenvalues greater than 1 was obtained. **The analysis resulted in a scale consisting of a total of 13 items and two dimensions. Considering the contents of the expressions in the dimensions, the sub-dimension consisting of the first 6 items has been named "Internal Satisfaction," and the sub-dimension consisting of the next 7 items has been named "External Satisfaction."** Enjoying one's work, affection towards colleagues, satisfaction with the attitudes and behaviors of managers, the opportunity to use all skills at work, demonstrated success, and motivation are reflections of internal satisfaction. External satisfaction, on the other hand, includes salary and allowances related to the job, promotion

opportunities, the fairness of the reward system, working conditions, feeling secure in the work environment, flexibility in working hours, and social status. These dimensions and measurements can be used to determine job satisfaction.

Subsequently, to determine whether the two-factor structure of the Job Satisfaction Scale obtained from the CFA would be validated in a different sector, a DFA was applied. The DFA confirmed the two-factor structure of the scale named Internal Satisfaction and External Satisfaction.

In terms of the validity of the scale, criterion-related validity was finally examined. Within this scope, the variable of job performance was included in the research model as a predictor variable, and the correlation with job satisfaction was examined. The reason for selecting job performance variable for criterion-related validity is due to the typically strong relationship between these two concepts and their mutual influence (Davidescu et al., 2020; Aydoğmuş, 2023; Rathi and Islam, 2024). Job satisfaction is a precursor to many desirable variables within an organization, such as employee motivation, commitment, performance. Perceptions related to job satisfaction are considered to affect the high performance of individuals within the organization. Dissatisfied or unhappy employees are usually less motivated in their jobs, which can negatively affect their performance. Those with high job satisfaction achieve positive developments in their activities and their performance improves (Yang et al., 2021; Katebi et al., 2022; Yılmaz and Çağatay, 2023; Almuayad and Chen, 2024). With this in mind, correlation analyses conducted with data obtained from the second and third sample groups resulted in positive and significant relationships between job satisfaction and job performance.

**All results obtained can be considered as evidence that the Job Satisfaction Scale is a valid measurement tool.**

To determine the reliability of the Job Satisfaction Scale, each of the three sample groups was subjected to a Cronbach Alpha test separately. The internal consistency of the Job Satisfaction variable as a whole and the sub-dimensions of Internal Satisfaction and External Satisfaction were calculated, and the **scale was found to be highly reliable**. Although the Job Satisfaction Scale was originally designed to be used as a whole, since the internal consistency values of the sub-dimensions related to the scale are quite high, **it may be possible to apply each sub-dimension separately**.

The findings of this study will enrich the literature on leaders' ethical behaviors and will increase research focusing on leaders' ethical behaviors. Organizations are expected to gain significant benefits by using this scale in terms of how to increase job satisfaction and how to benefit from this situation. **The developed scale is not only for health, banking/finance sectors and universities in the sample groups but can also be used in all other sectors, including public and private sector businesses/institutions**. Since no scale with such different sample groups has been found in the literature in terms of validation and reliability, the Job Satisfaction Scale is considered to fill an important gap for businesses and institutions in all sectors. Additionally, the scale development work has benefited from numerous foreign publications as well as domestic ones. This contribution strengthens the universal representativeness of the scale and suggests that the scale can be used in different cultures in other countries.

Furthermore, during one-on-one interviews with both expert scientists and some health and industry sector employees, it was found that the Job Satisfaction Scale is an easily

understandable and simple-to-apply scale, allowing participants to clearly express their perceptions related to the phenomenon of job satisfaction.

**It is evaluated that the two-dimensional structure of the Job Satisfaction Scale, which includes Internal Satisfaction and External Satisfaction features, will fill a gap in the field by meeting an important need for determining and measuring the job satisfaction variable in future research.** It can be said that in future research, applying the scale to different samples and examining its interaction with different variables will further strengthen the findings regarding the reliability and validity of the scale obtained in this study.

## REFERENCES

- Ackfeld, A.L., Coote, L. V. (2005). "A Study of Organizational Citizenship Behavior in a Retail Setting", *Journal of Business Research* (58): 151-159.
- Ain, N. U., Azeem, M. U., Haq, I. U., & Mehmood, I. (2023). When does knowledge hiding hinder employees' job performance? the roles of emotional exhaustion and emotional intelligence. *Knowledge Management Research & Practice*, 1-13. <https://doi.org/10.1080/14778238.2023.2297972>
- Almuayad, K. M., & Chen, Y. (2024). Effect of Knowledge Management on Employee Job Performance in Yemeni Banking Sector: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-30.
- Aung, Z. M., San Santoso, D., & Dodanwala, T. C. (2023). Effects of demotivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, 67, 101730.
- Avey, J., Avolio, B., Luthans, F. (2011). Experimentally analyzing the impact of leader positivity on follower positivity and performance. *Leadersh. Q.* 22 (2), 282–294.
- Aydoğmuş, C. (2023). Bilinçli farkındalık ile örgütsel çıktılar (iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti) ilişkisi: Duygusal zekânın aracı rolü. *Business & Management Studies: An International Journal*, 11(1), 31-47.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. ve Conley, S. (1991). "Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work", *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Bass, B. M. (1990). *Bass & Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications* (3rd ed.). Free Press.
- Bayık, M. ve Gürbüz, S., (2016). Ölçek uyarlamada metodoloji sorunu: yönetim ve örgüt alanında uyarlanan ölçekler üzerinden bir araştırma, *The Journal of Human and Work*, Volume 3(1), 1-20.
- Büyüköztürk, Ş. (2006). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi: İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*. Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Byrne, B. M. (1994). *Structural Equation Modeling With EQS and EQS/Windows*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Camelie, N. P., Karyatun, S., & Digidowiseiso, K. (2023). Analysis of Work Motivation, Work Discipline, Job Satisfaction and Job Loyalty to Employee Performance of PT. Matahari Department Store East Jakarta. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(4), 679-693.

- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, Jr, G. D., ve Klesh, J. R. (1983). Assessing the attitudes and perceptions of organizational members. In S.E.Seashore, E.E. Lawler, P.H. Mirvis, & C.Cammann (Eds.) *Assessing Organizational Change*. New York: John Wiley and Sons
- Cellucci, A. J. ve DeVries, D. L. (1978). *Measuring managerial satisfaction: A manual for the MJSQ*. Greensboro, N.C: Center for Creative Leadership.
- Choi, M. J., Koo, J., & Fortune, A. E. (2021). Predictors of job satisfaction among new MSWs: The role of organizational factors. *Journal of Social Service Research*, 47(4), 458–472. <https://doi.org/10.1080/01488376.2020.1830920>
- Churchill, G. A. Jr., Ford, N. M. ve Walker, O.C. (1974). “Measuring the Job Satisfaction of Industrial Salesman”, *Journal of Marketing Research*, 11, 254- 260.
- Comer, J. (1989). “Psychometric assessment of a reduced version of INDSALES”, *Journal of Business Research*, Vol.18, No.4, 291-302.
- Cropanzano, R., Nadisic, T., Kirk, J. F., & Shankland, R. (2024). The relationship of overall justice to flourishing and job performance: the moderating role of materialism. *Social Justice Research*. <https://doi.org/10.1007/s11211-024-00430-4>
- Çalışkan A, Bekmezci M. (2019). Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatminin Rolü, Sağlık Kurumu çalışanları Örneği. *Adıyaman Üniversitesi Sos Bilim Enstitüsü Derg.*;(March):381–431.
- Çalışkan, A. (2019). Değişime Direnç: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24, (2), 237-252.
- Çalışkan, A. (2021). Örgütsel Güven. Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1): 42-59.
- Çalışkan, A. (2022). Örgütsel Etik İklimi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(1), 34-54. <https://doi.org/10.29131/uiibd.1118411>
- Çalışkan, A., & Köroğlu, E. Ö. (2022). Job Performance, Task Performance, Contextual Performance: Development And Validation Of A New Scale. *Uluslararası İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2), 180-201. <https://doi.org/10.29131/uiibd.1201880>
- Çalışkan, A., Akkoç, İ. ve Turunç, Ö. (2019). Yenilikçi Davranış: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (1), 94-111. <https://doi.org/10.29131/uiibd.562196>
- Davidescu, A. A., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among Romanian employees—Implications for sustainable human resource management. *Sustainability*, 12(15), 6086.
- De Vellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications* (2nd ed., Vol. 26). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum.
- Diener, Ed; Ulrich Schimmack ve Shigehiro Oishi. (2002). “Life-Satisfaction Is a Momentary Judgment and a Stable Personality Characteristic: The Use of Chronically Accessible and Stable Sources” *Journal of Personality*, Vol 70, No 3, 345–384.
- Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka’s construction industry. *International Journal of Construction Management*, 23(15), 2583-2592.
- Ercan İ ve Kan İ. (2004). Ölçeklerde güvenilirlik ve geçerlik, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3):211-216.

- Fornell, C., ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fütterer, T., van Waveren, L., Hübner, N., Fischer, C., & Sälzer, C. (2023). I can't get no (job) satisfaction? Differences in teachers' job satisfaction from a career pathways perspective. *Teaching and Teacher Education*, 121, 103942.
- Genedy, M., Hellerstedt, K., Naldi, L., & Wiklund, J. (2024). Growing pains in scale-ups: how scaling affects new venture employee burnout and job satisfaction. *Journal of Business Venturing*, 39(2), 106367. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2023.106367>
- George, E, Zakkariya, K. A. (2018). Psychological Empowerment and Job Satisfaction in the Banking Sector. *Psychological Empowerment and Job Satisfaction in the Banking Sector*. 1–184.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1996). The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 318–325. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.3.318>
- Gollagari, R., Birega, T., & Mishra, S. S. (2024). Organizational justice, job satisfaction and academic rank: a moderating mediation study on employee commitment in ethiopian public universities. *African Journal of Economic and Management Studies*. <https://doi.org/10.1108/ajems-02-2023-0047>
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.
- Günbayı, İ., (2000). Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme, Özen Yayıncılık, Ankara
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1975). "Development of the Job Diagnostic Survey", *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 60, No. 2, 159-170.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition Prentice Hall.
- Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). The Effect of Job Satisfaction and Job Loyalty on Employee Performance: A Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 9-15.
- Harvey Mary Ellen O'Grady (2000). "The Impact of Organizational Ethical Climate and Ethical Ideology on the Propensity to Create Budgetary Slack and Job Satisfaction", Nova Southeastern University, Doctor of Business Administration.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
- James, L. R., & Jones, A. P. (1980). Perceived job characteristics and job satisfaction: An examination of reciprocal causation. *Personnel Psychologist*, 33, 97-135.
- Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D. ve Roberts, J. (2007). "The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and sales person performance", *Journal of Business Research*, 60, 663-671.
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of vocational behavior*, 77(2), 157-167.
- Judge, T. A., Parker, S. K., Colbert, A. E., Heller, D., ve Vellies, R. (2001). "Job satisfaction: A cross-cultural review". In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, ve C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology* (25-52). London, UK: Sage



- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*. 39 (1): 31–36.
- Kalaycı, Ş. (2006). Faktör analizi. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım.
- Kartal, M., & Bardakçı, S. (2018). SPSS ve AMOS uygulamalı örneklerle güvenilirlik ve geçerlik analizleri. Akademisyen Kitabevi.
- Katebi, A., HajiZadeh, M. H., Bordbar, A., & Salehi, A. M. (2022). The relationship between “job satisfaction” and “job performance”: A meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 23(1), 21-42.
- Kinicki, A. J., Mckee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., ve Carson, K. P. (2002). “Assessing the construct validity of the Job Descriptive Index: A review and meta-analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 87 , 14 – 32.
- Klussman, K., Nichols, A., & Langer, J. (2021). meaning, purpose, and job satisfaction. *Journal of Personnel Psychology*, 20(2), 97-101. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000268>
- Knoop, R. (1995). Influence of participative decision-making on job satisfaction and organizational commitment of school principals. *Psychological Reports*, 76, 379-382.
- Lawrence, S. K. (2003). “An Examination of the Relationship Between Job Satisfaction and Intention to Leave Among Specialty Sales Representatives in a Major Pharmaceutical Organization”, Degree Doctor of Philosophy, Capella University.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (1297-1349).
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). A theory of goal setting & task performance. Prentice-Hall, Inc.
- Martins, H. ve T. Proença. (2012). “Minnesota Satisfaction Questionnaire-Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers”. FEB Working Papers.1-20.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171.
- Meydan, C. ve Şeşen, H. (2011). Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Meyers, L.S., Gamst, G. C. ve Guarino, C. (2005). *Applied Multivariate Research: Design and Interpretation*, SAGE Publications. ISBN-13: 978-1412904124.
- Negri, L., Cilia, S., Falautano, M., Grobberio, M., Niccolai, C., Pattini, M., ... & Bassi, M. (2021). job satisfaction among physicians and nurses involved in the management of multiple sclerosis: the role of happiness and meaning at work. *Neurological Sciences*, 43(3), 1903-1910. <https://doi.org/10.1007/s10072-021-05520-8>
- Noe, R. A. (1986). *Trainings in organizations: Needs assessment, development, and evaluation*. Brooks/Cole.
- Ocak, M. (2020). Amos İle Adım Adım Yapısal Eşitlik Uygulamaları, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Özpehlivan, M. ( 2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi , Bireysel ve Örgütsel Etkileri , Yararları ve Sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sos Bilim Derg.*;2(2):43–70.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(8), 577-588.









- Pekkan, N. Ü. ve Çalışkan, A. (2020). Yaratıcı Takım İklimi Ölçeği: Türkçe' ye Uyarlama, Geçerlilik Ve Güvenirlik Çalışması, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Y: 19, S: 39, 1007-1021. DOI: <https://doi.org/10.46928/iticusbe.768433>
- Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1982). In search of excellence: Lessons from America's best-run companies. Harper & Row.
- Putra, A. S. B., Kusumawati, E. D., & Kartikasari, D. (2024). Psychological empowerment and psychological well-being as job performance mediators. *Journal of Business Management and Economic Development*, 2(01), 127-141. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v2i01.372>
- Rabinowitz, W., Falkenbach, K., Travers, J. R., Valentine, C. G., & Weener, P. (1983). Worker Motivation: Unsolved Problem or Untapped Resource? *California Management Review*, 25(2), 45-56. <https://doi.org/10.2307/41165004>
- Rathi, S. R., & Islam, A. (2024). Work-Life Balance and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance among Bankers: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Indian Psychology*, 12(1).
- Riyadi, S. (2020). The Influence of Leadership Style, Individual Characteristics and Organisational Climate on Work Motivation, Job Satisfaction and Performance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(7), 662-677.
- Robert, C. (2023). Humor and job satisfaction. *Current opinion in psychology*, 101721.
- Rusbult, C. E. (1980). Commitment and satisfaction in romantic associations: A test of the investment model. *Journal of experimental social psychology*, 16(2), 172-186.
- Rusbult, C. E., ve Farrell, D. (1983). "A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, No. 3, 429-438.
- Schermelleh-Engel K, Moosbrugger H ve Müller H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness of-fit measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), 23-74.
- Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling*, Second Edition. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Schweizer, K. (2014). On the Ways of Investigating the Discriminant Validity of a Scale in Giving Special Emphasis to Estimation Problems When Investigating Multitrait-Multimethod Matrices. *Psychological Test and Assessment Modeling*, 56(1), 45-59.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business*, Canada: John Wiley ve Sons, Inc.
- Smith M. (1976) Measurement of personality traits and their relation to patient satisfaction with complete dentures. *The Journal of Prosthetic Dentistry*.;35(5):492-503. DOI: 10.1016/0022-3913(76)90043-3. PMID: 775057.
- Smith, K., Davis, M., Malone, C. F., & Owens-Jackson, L. A. (2020). Faculty That Look Like Me: An Examination of HBCU Accounting Faculty Motivation and Job Satisfaction. Available at SSRN 3744399.
- Smith, P. C., Kendall, L., and Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand McNally.
- Söyler S. (2018) Sağlık alışanlarının Maruz Kaldıkları İş Stresi ile İş Doyumunu İlişisinin İncelenmesi: Bir meta-Analiz alışması. *Online Türk Sağlık Bilim Derg.*;3(4):190– 205.
- Spector, P. E. (1985). "Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey", *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.

- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA.:Sage.
- Stajkovic, A.D., Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: a metaanalysis. *Psychol. Bull.* 124 (2), 240–261.
- Steiger, J. H. (1990). Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach, *Multivariate Behavioural Research*, 25, 173-180.
- Stieler, M. (2017). *Creating Marketing Magic and Innovative Future Marketing Trends*. Bayreuth: Springer.
- Suprpto, S., Lalla, N. N., Mulat, T. C., & Arda, D. (2023). Human resource development and job satisfaction among nurses. *Int. J. Public Health*, 12(3), 1056-1063.
- Susanto, P., Hoque, M. E., Jannat, T., Emely, B., Zona, M. A., & Islam, M. A. (2022). Work-life balance, job satisfaction, and job performance of smes employees: the moderating role of family-supportive supervisor behaviors.. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.906876>
- Şimşir, İ., Seyran, F., (2020), İş tatmininin önemi ve etkileri, *Meyad Akademi*, Cilt:1 Sayı:1 Yıl:2020 Sayfa:25-42
- Tatlıcioğlu, O., Kılıç, A., Apak, H. & Koçak O. (2024). How Job Satisfaction Is Associated with Psychological Well-Being among Social Workers in Turkey: The Mediating Role of Meaning in Life. *Journal of Social Service Research* 50:1, 92-106.
- Tezbaşaran, A. (1996). *Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu*, Psikologlar Derneği Yayınları. Ankara.
- Unterrainer, C., Jeppesen, H., & Jønsson, T. (2013). Different forms of job satisfaction does job satisfaction mean satisfied employees?. *Psyke & Logos*, 34(2), 22. <https://doi.org/10.7146/pl.v34i2.16628>
- Urbina, S. (2014). *Temel Test Kuramı ve Uygulamaları* (Çeviri Editörleri: Özkan, T., Demirhan, Y. ve Bıkmaz, F.). Pegem Akademi. Ankara.
- Vitell, S. J. ve Davis, D. L. (1990). "The relationship between ethics and job satisfaction: An empirical investigation", *Journal of Business Ethics*, Vol. 9, No.6, 489 - 494.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Walga, T. (2018). job satisfaction and satisfaction with work-life balance across cultures. *Journal of Intercultural Management*, 10(2), 159-179. <https://doi.org/10.2478/joim-2018-0013>
- Wang, G. ve Netemeyer, R. G. (2002). The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance, *Journal of The Academy of Marketing Science*, 30:3, 217-228.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V. England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967). "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire", Vol.22, *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Westen, D. ve Rosenthal R. (2003). Quantifying construct validity: Two simple measures, *Journal of Personality and Social Psychology*, 84 (3), 608-618.
- Yang, S. Y., Chen, S. C., Lee, L., & Liu, Y. S. (2021). Employee stress, job satisfaction, and job performance: a comparison between high-technology and traditional industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 605-618.
- Yılmaz, S., & Çağatay, A. (2023). Sağlık Çalışanlarının İş Tatmini ve İş Performansı Ekseninde İş-Aile Çatışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 165-178.








Yücekaya, P., & Dönmez Polat, D. (2020). Örgüt kültürü, örgütsel adalet ve iş tatmini ilişkisi üzerine bir araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi, 12, 1267-1284.

## JOB SATISFACTION SCALE

### Internal Satisfaction

-  I enjoy doing my job.
-  I like my colleagues.
-  I am satisfied with the attitude and behavior of my managers towards me.
-  I have the opportunity to use all my skills at work.
-  I am satisfied with the success I achieve in my job.
-  I feel motivated when doing my job.

### External Satisfaction

-  I am satisfied with the salary and benefits related to my job.
-  I am satisfied with the promotion opportunities at my workplace.
-  I find the reward system at my workplace fair.
-  I am satisfied with the working conditions at my workplace.
-  I feel safe at my workplace.
-  The working hours and flexibility at my workplace make me feel free.
-  I am satisfied with the social status provided by my job.

| JOB SATISFACTION SCALE                         |  | STRONGLY DISAGREE        | DISAGREE                 | NEITHER AGREE NOR DISAGREE | AGREE                    | STRONGLY AGREE           |
|--|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ITEMS  |  |                          |                          |                            |                          |                          |
| <b>First Dimension: Internal Satisfaction</b>  |  |                          |                          |                            |                          |                          |
| 1  | I enjoy doing my job.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2  | I like my colleagues.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | I am satisfied with the attitude and behavior of my managers towards me. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4  | I have the opportunity to use all my skills at work.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5  | I am satisfied with the success I achieve in my job.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6  | I feel motivated when doing my job.                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Second Dimension: External Satisfaction</b> |  |                          |                          |                            |                          |                          |
| 1  | I am satisfied with the salary and benefits related to my job.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2  | I am satisfied with the promotion opportunities at my workplace.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | I find the reward system at my workplace fair.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4  | I am satisfied with the working conditions at my workplace.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5  | I feel safe at my workplace.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6  | The working hours and flexibility at my workplace make me feel free.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7  | I am satisfied with the social status provided by my job.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ****İçsel Tatmin**

- ✚ İşimi severek yapıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımı seviyorum.
- ✚ Yöneticilerimin bana karşı tavır ve davranışlarından memnunum.
- ✚ İşimde tüm yeteneklerimi kullanma fırsatı buluyorum.
- ✚ İşimde gösterdiğim başarıdan memnunum.
- ✚ İşimi yaparken kendimi motive olmuş hissediyorum.

**Dışsal Tatmin**

- ✚ İşimle ilgili maaş ve ödeneklerden memnunum.
- ✚ İş yerimdeki terfi olanaklarından memnunum.
- ✚ İş yerimdeki ödüllendirme sistemini adil buluyorum.
- ✚ İş yerimdeki çalışma koşullarından memnunum.
- ✚ İş yerimde kendimi güvende hissediyorum.
- ✚ İşyerimdeki çalışma saatleri ve esneklik beni özgür hissettiriyor.
- ✚ İşimin benim için sağladığı sosyal statüden memnunum.

| İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ              |  | KESİNLİKLE<br>KATILMAM   | KATILMAM                 | KARASIZIM                | KATILIRIM                | KESİNLİKLE<br>KATILIRIM  |
|--------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| MADDELER                       |  |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>1. Boyut: İçsel Tatmin</b>  |  |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                              | İşimi severek yapıyorum.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                              | Çalışma arkadaşlarımı seviyorum.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                              | Yöneticilerimin bana karşı tavır ve davranışlarından memnunum.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                              | İşimde tüm yeteneklerimi kullanma fırsatı buluyorum.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                              | İşimde gösterdiğim başarıdan memnunum.                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                              | İşimi yaparken kendimi motive olmuş hissediyorum.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>2. Boyut: Dışsal Tatmin</b> |  |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                              | İşimle ilgili maaş ve ödeneklerden memnunum.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                              | İş yerimdeki terfi olanaklarından memnunum.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                              | İş yerimdeki ödüllendirme sistemini adil buluyorum.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                              | İş yerimdeki çalışma koşullarından memnunum.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                              | İş yerimde kendimi güvende hissediyorum.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                              | İşyerimdeki çalışma saatleri ve esneklik beni özgür hissettiriyor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7                              | İşimin benim için sağladığı sosyal statüden memnunum.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## SÖZSÜZ İLETİŞİM İÇERİKLİ MAKALELERİN (2012-2023) BİBLİYOMETRİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN DURUM İNCELEMESİ

Mustafa TUNA\* Ömer Lütfi ANTALYALI\*\*

**ÖZ:** İnsan etkileşiminin temel bir unsuru olarak yüz, duygusal etkenler, bilişsel süreçler ve sinir bilimsel kökenleriyle sıkı sıkıya bağlantılıdır. Yüz ve duygu tanıma alanındaki teknolojik ilerlemelerin yanı sıra tıp alanındaki deneysel çalışmaların etkisiyle, sözsüz iletişimin disiplinler arası yönünü içeren bilimsel araştırmalarda hem kavramsal hem de uygulama durumunun iletişim bilimleri perspektifinden geniş ve kapsamlı bir şekilde takip edilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu çalışmanın amacı Web of Science ve Scopus veri tabanlarında 2012-2023 yılları arasında üretilen sözsüz iletişim makaleleri, ortak anahtar kelime oluşum ağlarının incelenmesi, görselleştirilmiş kümelerde kavramlar ve konular çapraz bir durum çalışmasıyla sunulmasıdır. Gerçekleştirilen 6.794 makale analiziyle, sözsüz iletişimin başat kavramlarına ek olarak bağlantı güçleri incelemesiyle öncelikle yüz duygu tanımlaması ve uyarılmayı takiben göz alanı, zihin kuramı ve iletişim mesafesi kavramları yanında göz izleme, beyin çizgesi yöntemi ve sanal gerçeklik gibi metodolojik terimlere ulaşılması dikkat çekici bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sözsüz İletişim, Bibliyometrik Analiz, Bibliyometrik Haritalama, WoS, Scopus.

**Makalenin türü:** Durum Çalışması

**Jel Sınıflandırması:** D83, C81, L86

**DOI:** 10.54969/abuijss.1395204

**Geliş tarihi:** 24.11.2023 / **Kabul Tarihi:** 22.12.2023 / **Yayın Tarihi:** 25.02.2024

### A CASE STUDY ON BIBLIOMETRIC PROFILE OF ARTICLES (2012-2023) RELATED TO NONVERBAL COMMUNICATION

**ABSTRACT:** As a fundamental element of human interaction, the face is intricately connected with affective component, cognitive processes, and neuroscientific origins. Alongside technological advancements in facial expression recognition and emotion perception, coupled with the influence of experimental studies in the medical field, both conceptually and practically status of interdisciplinary scientific studies related to nonverbal communication in these crucial domains emphasizes the necessity for monitoring from the perspective of communication sciences, and necessitates being followed from a broad framework. 6.794 articles related to nonverbal communication produced between 2012 and 2023 were examined in the Web of Science and Scopus databases, analyzing keyword co-occurrence networks and presenting visualized clusters in a cross-case study. Addition to leading terms of nonverbal communication, findings from link strength analyses of transitive keywords highlights: facial affect recognition, arousal, eye gaze, theory of mind, and proxemics. Attention-grabbing methodological terms also includes human experiments, eye tracking, EEG and virtual reality.

**Key Words:** *Nonverbal Communication, Bibliometric Analysis, Bibliometric Mapping, WoS, Scopus.*

**Type of article:** Case Study

**Jel Classification:** D83, C81, L86

**DOI:** 10.54969/abuijss.1395204

**Received:** 24.11.2023 / **Accepted:** 22.12.2023 / **Published:** 25.02.2024

\* Yüksek Lisans Öğrencisi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı, İletişim Bilimleri, Isparta, mustafa@t-una.com, **ORCID:** 0000-0003-3763-8553

\*\* Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta, omerantalyali@sdu.edu.tr, **ORCID:** 0000-0002-9600-9581

**Kaynak gösterimi için:**

TUNA, M. ve ANTALYALI, Ö. L. (2023). Sözsüz İletişim İçerikli Makalelerin (2012-2023) Bibliyometrik Özellikler Açısından Durum İncelemesi. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (2), 135- 162. DOI: 10.54969/abuijss.1395204

## GİRİŞ

Alan yazında sözsüz iletişim ve başat öğeleri üzerine ne kadar fazla çalışma bulunuyor ve bunlara ne kadar kolay erişiliyorsa, sözsüz iletişimin bilimsel çalışmalarla analiz edildiği, gerçeklerin öneminin ortaya koyularak söylemlerin gizemden arındırıldığı çalışmalarında bir o kadar derinde ve keşfedilmeyi hazır beklediği inancı birçok araştırmacıya hitap eder şekildedir. Uzun süre popüler söylem içerisinde yer alan bu alanın konularının baştan savma yaklaşımla, mübalağalı okunması hususunda alan yazında naif okuyucuların uyarılması ise araştırmacının bir başka ihtiyacını nitelemektedir.

Böylece günümüzde iletişimin çevrimiçi görüntülü alanlara taşınması, bir anlamda ses faktörlerinin zayıflarken görsel uyaranların ve mesafelerin artması, sözsüz iletişim ipuçları açısından zamanımızda nelerin bilinmesinin elzem olduğu, neyin güven içinde ve işlevsel olarak kullanılabileceğinin çerçevesinin çizilmesinin gerekliliğini tekrar ortaya koymaktadır.

Bibliyometrik hemen hemen tüm bilimsel alanlara hitap eden, disiplinler arası bir inceleme metodu olarak günümüzde standart olarak kullanılan bir araştırma enstrümanı haline gelmiştir. Belirli bir konunun ya da alanın belli bir sistemli yöntemle görselleştirilmesi, yayınların veya yazarların bağlantılarının analizi, bilimsel eşleştirme veya bibliyometrik haritalama olarak adlandırılabilir.

Sözsüz iletişimin bilim alanları ve kavramlar açısından nerede bilimle örtüştüğünü tespit edilmesi, çalışmaların ivme kazanarak ve kümelenerek bir araya geldiği alanların keşfi ya da bu muazzam alan içerisinde yeni bir çalışmanın hangi temellerle, nereye konumlanabileceğinin tespiti açısından bibliyometrik analiz ve görsel haritalamanın sağladığı kolaylık kullanılarak alan yazına dair bulgular paylaşılacaktır.

### 1. Kavramsal Çerçeve

#### 1.1. Sözsüz İletişim

Sözel olmayan, sessel olmayan iletişim ya da çoğu kimse tarafından benimsenmiş ismiyle sözsüz iletişim, mesajın ya da bilginin bir kanal kullanarak iletişim sürecindeki öğelerin işlerlik sağladığı iletişimdir (Çamdereli, 2019, s. 58). Araştırmacılarca yazılmış veya dile getirilen sözcükler haricindeki hemen hemen bütün insan iletişimini içeren şey olarak da ifade edilmektedir (Knapp, 1972, akt. Matsumoto vd., 2020, s. 4; Patterson, 2011, akt. Denault vd., 2020, s. 2).

Fiske (2019, s.156), sözsüz iletişimin başat öğelerini sadece o an ve o uzama ilişkin iletiler verebilmesi sebebiyle sunumsal kodlar olarak nitelendirmektedir. Böylelikle sunumsal kodlar iletişimcinin hazır bulunduğu yüz yüze iletişimle sınırlı olmaktadır. Sözsüz iletişimi oluşturan sunumsal kodların iki ana işlevi bulunmaktadır. Bunlar konuşmacının kimliğini, duygu ve tutumlarını okumamızı sağlayan belirtisel enformasyon işlevi ve kodlayıcının alıcılarla oluşturmak istediği (iletişim şeklini yönlendiren) etkileşimin yönetilmesi işlevidir. Destekleyen şekilde Matsumoto vd. (2020, s. 4) sözsüz iletişimi kavramını “kelimeler dışında kalan her şekilde mesaj transferi veya değişimi” olarak çerçevelemektedir. Sözsüz iletişimin işlevleri arasında mesajın kendisi olmak vardır, gülümseme ile esenlik ve somurtma ile uyarı göstergesi şeklinde kullanılabilir. İletişim ediminin geri planını da sunmasıyla anın tanımlanmasına desteği yanında sözlü iletişimde düzenlenmesine yardımcı olduğu bilinmektedir. Günlük sohbet esnasında farkında olunmayan düzeyde de olsa konuşmanın gidişatı sözsüz işaretler tarafından düzenlenmekte, yapılan resmi olmayan konuşma



anlamındaki arka kanaldan iletişimin etkisi devam etmektedir (Fiske, 2019, s. 157; Matsumoto vd., 2020, s. 6-7).

Sözsüz iletişim söylemiyle öncelikle vücut dili veya beden dilinin akla gelmesi, Julius Fast'ın 1970'deki *Beden Dili* isimli kitabı basıldıktan sonra popüler kültürde sözsüz iletişimin beden dili olarak yayılmasıyla gerçekleşmiştir. İnsan vücudu sunumsal kodların başlıca taşıyıcısı olarak (Fiske, 2019, s. 158) kabul edilmekte, ancak sözsüz iletişimin önemine dair farkındalığa ilgi uyandıran bilgilerin büyük bölümü, insan etkileşimi sırasında "sözsüz davranışa" ilişkin bilimsel araştırmalarla sonuçlanmaktadır (Çamdereli, 2019, s. 58; Matsumoto vd., 2020, s. 4; Denault vd., 2020, s. 2).

### 1.2. Yüz, Duygu ve Bilgi

Matsumoto ve Hwang (2020) çalışmalarında duygu tanımını "refahımız için önemi olan ve hızlı eylem gerektiren olaylara verilen kısa süreli/geçici biyopsikososyal tepkiler olarak" (s. 17) vermektedir. Duygular merkezi otonom sinir sisteminden gelme özelliğiyle biyolojik, zihinsel eylem ve güdüleyici davranış için gerekli zihinsel işleme süreçlerini içerdiği için ise psikolojik olarak kabul edilmektedir. Bunların yanı sıra sosyal faktörler aracılığıyla ortaya çıktığı için duyguların sosyal bir anlamda sahip olduğu kabul edilmektedir. Tooby ve Cosmides'e göre (2008, akt. Matsumoto ve Hwang, 2020, s. 17) duygular, minimum düzeyde bilinçli bir tasarımla eyleme geçmemize destek olan hızlı bir bilgi işleme sistemi olarak kabul edilmektedir. İnsanlık tarihi boyunca evrimleşen duyguların iyilik halimiz için ortamı değerlendirirken, hızlı ve asgari düzeyde bilişsel müdahalede bulunmaya ve yaşamı sürdürmek için gereken uyumu yakalamaya yaradığı ifade edilmektedir. Duygular ortaya çıktığında algı, dikkat, çıkarım, öğrenme, hafıza, hedef seçimi, güdüsel öncelikler, fizyolojik tepkiler, motor davranışlar ve davranışsal karar verme gibi diğer sistemlerin düzenlendiğinin altı çizilmektedir (Matsumoto ve Hwang, 2020, s. 18).

Kaplan (2019, s. 31) davranış bilim ve psikoloji alanlarında yapılan güncel araştırmalar sonucunda karakterdeki genetik mirasımızın etkisinin yüzde yirmi dolaylarındayken; davranış eğilimlerimizi iç ve dış zihinsel telkinler, sosyokültürel veya sosyoekonomik durum, maruz kalınan travmalar, ana ve yabancı dillere hâkimiyet ve beslenme alışkanlıklarıyla geri kalan kısmın şekillendiğini belirtmektedir. Denault vd. (2020, s. 2) ek olarak eleştirel düşünme ile bilişsel yetenekler ve bilimsel bilgiyi de aktarmaktadırlar.

Yüz ifadelerinin içsel durumların basitçe okunmasından daha fazlasını ifade ettiği, bilim insanlarının duygularını daha doğru ve tam anlamıyla irdelemeleri için bir kapı açtığı vurgulanmaktadır. Duyguların hem merkezi hem otonom sinir sisteminde başladığı fizyolojik işleme süreçleri ile evrensel olarak ifade edilmesi aynı zamanda bunların başka kişiler tarafından evrensel olarak tanınabilirliğini göstermekte ve önemli bir sosyal anlam taşımaktadır. Bu evrensel işleme süreçleriyle insanın çalışmasına, yaşamasına, problemlere uyum sağlamasına ve bunlarla başa çıkabilmesine izin vermektedir. Darwin'in araştırmalarından (1872, akt. Matsumoto ve Hwang, 2020, s. 27) verilen kesite göre duyguya dâhil olan kas hareketleri evrenseldir ve yüz ifadeleri daha geniş davranışsal tepkilerin kalıcı eylemleri olmaktadır. Burada kalıcılık söyleminden yüz özelliklerindeki şekillenmenin anlaşılması doğru olacaktır.

### 1.3. Yüzün Sözsüz İletişim Unsurları

1960 tarihli "Temel Duygu Kuramı" ile doğal seçim yoluyla ortaya çıktığı vurgulanan yüz ifadelerinin biyolojik, kategorisel birincil duygular olan ilgi, keyif, şaşkınlık, sıkıntı, öfke, korku, utanç, tiksinti ve küçümseme duygu terimleriyle ortaya konduğu ve bunlara ilişkin

üretilen yüz ifadelerinin ikonik bulunduğunu belirtilmektedir. Sözsüz davranışa ve yüz ifadelerine ek olarak sözsüz iletişimde yüzyıllardan beridir insanların yüz özelliklerine odaklanarak burun, göz, kaş, çene ve alnın boyutu ile aralarında (ve yüz üzerinde) görece konumlarına göre insan sağlığının işareti olan “yaşam tarzları, düşünce eğilimleri, beslenme alışkanlıkları ve yaşama dair algıları” hakkında arka kanal iletişim verileri toplanabildiği alan yazında yer almaktadır. Makro ifadeler ile ilgili ise genellikle birkaç saniye kadar süren, kolayca görülüp değerlendirilebilecek, yorumlamak ve fark etmek için kimsenin eğitime almaya ihtiyacı olmayan ifadeleri kapsadığı düşünülmektedir. Ancak bu yüz ifadelerinin sözlü iletişimle çelişkili olduğunda insanların görmezden gelmeye meyilli olduğu esas ifadeleri oluşturduğu aktarılmaktadır (Leys, 2017, akt. Fridlund vd., 2019, s. 2; Kaplan, 2019, s. 12.; Ekman, 2009, s. 378).

Mikro ifadelerin ise genellikle yüzü kaplayacak kadar çok olmasına rağmen bir buçuk saniye civarında gerçekleştiği için ancak yavaşlatılan çekimlerde fark edildiği belirtilmektedir. Eğitimsiz gözlerden kaçabildiği ve ister bastırılma ister gizleme amacıyla olsun bu ifadeler içinde sürecin aynı şekilde geliştiği eklenmektedir. İlgi çeken nokta ise bunları gerçek zamanlı olarak fark edip okuma konusunda insanların bir saatlik kısa bir eğitime tabi tutulmasının yeterli olduğunun vurgulanmasıdır. Sözsüz iletişimin gerçekleşmesinde öngörülenden daha fazla kısmın farkındalık düzeyi nedeniyle istemsiz olarak yürüdüğünü araştırmacılar tarafından belirtilmektedir. Tamamlayıcı şekilde, yüzdeki ifadeler saklanmaya çalışılmasa dahi eğitim kurumlarında iletişim derslerine katılsa dahi sözsüz iletişim eğitimi almayan insanlar tarafından fark edilmediği aktarılmaktadır (Ekman, 2009, s. 374; Matsumoto vd., 2020, s. 7-9).

Sözsüz iletişim kanallarından en karmaşık olanı kabul edilen yüzün, en fazla sözsüz bilginin iletilmesiyle bilim insanları tarafından en çok çalışılan ve şüphesiz en önemli unsurlardan biri olduğu alan yazında yer almaktadır. İlettiği en dikkat çekici sinyallerden birisi olan duygudur. Böylelikle başkalarının da bu duygu mesajlarını okuyabilmesiyle amaçlarına, güdülerine, kişiliklerine, güvenilirliklerine ve inanılabilirliklerine dair fikirler üretilmesi de sağlanabilmektedir. Duygular bu mesajları taşıyor çünkü olaylara verilen anlık, istemsiz ve bilinçdışı tepkilerimizi açığa çıkarmaktadırlar. Bilimin her bir duygunun temelinde yatan beyin faaliyetinin örgüsünü tespit etmesi mümkündür. Sergilenen duygulara özgü hisler üreten vücut organlarının birbirinden farklı psikolojik değişimleri mümkün kılması, duyuların beyindeki işleyiş mekanizmalarına dair konu başlıklarını son zamanların en canlı araştırma alanlarından biri haline getirmiştir (Matsumoto ve Hwang, 2020, s. 15; Ekman, 2020, s. 331).

Literatürde çoğunlukla Janssen (2000), Kleysen ve Street (2001) ve Scott ve Bruce (1994) dan yararlanılarak oluşturulmuş 17 maddeli dört boyutlu (fikir keşfetmek, fikir yaratmak, fikri savunmak ve fikri uygulamak) ölçeğe ya da Kleysen ve Street (2001) ve De Jong (2007) den türetilen 10-17 madde arasında değişen dört boyutlu (fikir keşfetmek, fikir yaratmak, fikri savunmak ve fikri uygulamak) ölçeğe rastlanılmaktadır. Ancak bazı araştırmalarda bu dört boyutlu ölçeğin boyutları arasında yüksek korelasyon olduğu rapor edildiğinden ya ölçek dört boyut birleştirilmiş halde tek boyut ya da kısaltılmış sürümleriyle kullanılabilir. Ölçeğin Türkiye’de kullanımı yaygın olmayıp en yaygın kullanımı Scott and Bruce (1994)’ den geçerlemesi yapılarak kullanılan 6 maddeli tek boyutlu ölçektir (Akkoç, Turunç ve Çalışkan, 2011).

Literatürde tek boyutlu yenilikçi davranış ölçeği çeşitli araştırmacılar tarafından 4-6 maddeli halde kullanılsa da temel tek boyutlu ölçek Scott, S.G., ve Bruce, R.A. (1994)

tarafından geliştirilen ve "Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in The Workplace", *Academy of Management Journal*, 37(3), p. 580–607, adlı makalede yayınlanan ölçektir. Ölçeğin güvenilirliği .89 olarak tespit edilmiştir.

## 2. Problem

### 2.1. Problemin Durumu

Bir konuda ortaya atılan hipotez ve yaklaşımlara ilişkin bilimsel yayınların, bahsi geçen konu başlığının açısından ne derece dikkate alındığı ve ne kademede uygulama fırsatı bulduğuyla yakından ilişkili kabul edilmektedir. Böylelikle ele alınan kavram, kuram ve yaklaşımlara ilişkin geride bırakılan dönemlerde odak noktanın hangi ana konular etrafında olduğunun tespit edilmesi önemli görülmektedir (Demir ve Erigüç 2018, s. 92).

İlk kez 2012 yılında yayınlanan eserlerinde, Matsumoto vd. (2020) son dönemdeki bilimsel ve uygulamalı çalışmaları gözden geçirerek, uzun yıllara ait araştırmaları özetlemektedir. Sözsüz iletişimle ilgili çalışmaların, insanlar tarafından genellikle baştan savma bir yaklaşımla ve abartılı bir şekilde okunduğu dile getirilmektedir. Böylelikle zamanımız için elzem bilgilerin neler olduğunun bilinmesinin, güven içinde ve işlevsel olarak kullanılacak bilgilerin çerçevesinin çizilmesinin öneminden bahsedilmektedir (Matsumoto vd., 2020, Önsöz; Denault vd., 2020, s. 2).

Bu yönüyle sözsüz iletişim kavramını içeren uluslararası bilimsel çalışmaların, özellikle yüzün unsurlarına ve ifadelerin tetikleyicilerine yaklaşım şekli ve disiplinler arası alanda kullanılan yöntemler önem arz etmektedir. Bu çalışmaların yer aldığı bağlantısal kümelenmelerin sistematik olarak incelenmesiyle nasıl bir çerçeve sunacağı sorusu bu çalışmanın temel motivasyonunu oluşturmaktadır.

### 2.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, 2012-2023 yıllarını kapsayan ve "sözsüz iletişim" kavramını içeren çalışmaların bibliyometrik analizinin ele alınması amaçlanmaktadır. Zaman aralığı seçilirken, Matsumoto vd. (2020) alan yazındaki yılların araştırmalarını özetleyerek o zamana kadarki bilimsel uygulamalı çalışmaları yeniden gözden geçirmesi etkileyici olmuştur. Alan yazının durumunun bütünlüyci bir bakışla ele alınması hedefiyle, ilk kez 2012 yılında yayınlanan çalışmadan günümüze kadar üretilmiş bilimsel makalelere ve uygulamalara odaklanılacaktır.

Böylelikle, takip eden süreçte yer alan çalışmaların ivmesinin incelenmesi, ilerdeki çalışmaların hangi alan ve kavramlarla, nasıl yönlendirilebileceği bakılacaktır. Konular ve yazarlara dair bağıntılar bibliyometrik haritalama ile görselleştirilerek incelenecektir.

Araştırmanın temel problem cümlesi ise; sözsüz iletişim bağlamında disiplinler arası alandaki bilimsel makaleler 2012 yılından günümüze kadar hangi anahtar kavramlar etrafında ele alınmaktadır?

Bu çalışmayla cevap bulunmaya çalışılan alt sorular ise;

- "Sözsüz İletişim" anahtar kelimesi içeren makaleler veri tabanı kategorilerine/konu alanlarına göre nasıl bir dağılım göstermektedir?
- Makaleler yıllara göre nasıl bir dağılım göstermektedir?
- Makalelerde en sık kullanılan ortak anahtar kelimeler nelerdir?
- Ortak kelime oluşum ağlarına dair kümelenmeler nasıl bir dağılım göstermekte, kümelenmeler arası anahtar kelime geçişlerinde bağlantı gücü yüksek öğeler

neler ve bunlar arasında uygulama yöntemlerine konu olabilecek öğeler var mıdır?

- Makalelerde en sık kullanılan anahtar kelimelerin ortalama yayımlanma yılları nedir ve son yıllara göre kullanımı artış eğiliminde olan anahtar kelimeler nelerdir?
- En çok atıf alan ülkeler hangileridir?
- Makalelerde en çok atıf yapılan yazarlar kimlerdir?
- En çok atıf alan makale yazarları kimlerdir?

### 2.3. Araştırmanın Önemi

Sözel olmayan başka deyişle sözsüz iletişim kavramı, başta iletişim olmak üzere psikoloji, davranış bilimleri, sinirbilim (bilişsel), bilgisayar bilimleri ve sosyal bilimler dahil birçok bilimsel alan için ortak bir kesişme noktası olması nedeniyle esasen disiplinler arası çalışmaların konusunu oluşturduğu alan yazında görülmektedir. Bilhassa pandemi döneminde maskeli, mesafeli ve artan çevrimiçi görüşmelerdeki sözsüz iletişimin farklılaştığı noktaların varlığı, iletişim bilimleri açısından bu konudaki çalışmaların tekrar odağa taşınması gerekliliğini ortaya koymuştur.

Bu çalışmanın önemi, sözsüz iletişim kavramı içeren çalışmaların hangi alanlarda ve hangi kavramlar üzerinden ortak oluşum ağlarına sahip olduğunun incelenmesidir. Bibliyometrik haritalama ile görselleştirilmiş anahtar kelime kümelerinde kavramlar, konular, uygulama metotları gözden geçirilecektir. Bu şekilde, günümüzde iletişim bilimleri alanına ilgi duyan okuyucular için elzem olan bilgilerin ve güvenli, işlevsel kullanılabilir içeriğin çerçevesinin çizilmeye çalışılarak ileriye dönük çalışmalara katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

### 2.3. Araştırmanın Önemi

Sözel olmayan başka deyişle sözsüz iletişim kavramı, başta iletişim olmak üzere psikoloji, davranış bilimleri, sinirbilim (bilişsel), bilgisayar bilimleri ve sosyal bilimler dahil birçok bilimsel alan için ortak bir kesişme noktası olması nedeniyle esasen disiplinler arası çalışmaların konusunu oluşturduğu alan yazında görülmektedir. Bilhassa pandemi döneminde maskeli, mesafeli ve artan çevrimiçi görüşmelerdeki sözsüz iletişimin farklılaştığı noktaların varlığı, iletişim bilimleri açısından bu konudaki çalışmaların tekrar odağa taşınması gerekliliğini ortaya koymuştur.

Bu çalışmanın önemi, sözsüz iletişim kavramı içeren çalışmaların hangi alanlarda ve hangi kavramlar üzerinden ortak oluşum ağlarına sahip olduğunun incelenmesidir. Bibliyometrik haritalama ile görselleştirilmiş anahtar kelime kümelerinde kavramlar, konular, uygulama metotları gözden geçirilecektir. Bu şekilde, günümüzde iletişim bilimleri alanına ilgi duyan okuyucular için elzem olan bilgilerin ve güvenli, işlevsel kullanılabilir içeriğin çerçevesinin çizilmeye çalışılarak ileriye dönük çalışmalara katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

### 2.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Veri tabanlarının sunduğu veri setleriyle yapılabilecek bibliyometrik analizler çok farklılık gösterebilmektedir. Bibliyometrik analiz çalışmaları incelendiğinde özellikle atıf bağlantı ağları, ortak atıf, ortak yazar ve etki faktörü (impact factor) üzerine özel çalışmalar yapılmaktadır. Bu sayede, zamansal perspektifte doğru etki oranlarının belirlenmesi ve

bibliyometrik analizlerin yorumlamalarının bu doğrultuda yapılmasına gidildiği görülmektedir. Kendi disiplinindeki çalışmaların takibine hâkim olmak isteyen akademisyenler için etki oranlarının önemi dile getirilmektedir. Ancak bilimsel makalelerin atıf etki faktörlerini karakterize etmek için tek bir ölçüm şeklinin yeterli olup olmadığı konusu alan yazında tartışılmaya devam edilmektedir. Bu çalışmanın kapsamında ise etki faktörünün doğrudan ele alınmaması bir sınırlılık olarak kabul edilebilecektir (Demir ve Erigüç, 2018, s. 97; Kürklü, 2020, s. 97; Oliveira vd., 2019, s. 8; Özköse ve Gencer, 2017, s. 358; Taşkın ve Aydınoglu, 2015, s. 1008; Youngblood, 2018, s. 2).

Arama stratejisinin, 2012 yılından başlayarak 2023 yılını (01.11.2023 tarihine kadar) içerecek şekilde düzenlenmesi, sadece İngilizce ve Türkçe dilindeki makalelerin dahil edilmesi diğer bir önemli husustur. Daha kapsamlı yorum ve haritalamaların sağlanamaması açısından bir sınırlılık oluşturabilecektir. Çalışmada adı geçen veri tabanları ve bibliyometrik analiz ve/veya haritalama araçları dışında diğer analiz araçlarına yer verilmemesi bir başka sınırlılık olarak ele alınabilecektir.

Sözsüz iletişimin disiplinler arası alana dağılımı nedeniyle, veri tabanlarında konu alanı daraltması yapılmamasına burada yer verilmesi gerekli görülmüştür.

Diğer yandan aşağıda ilgili başlıkta detaylı bahsedileceği üzere, ücretsiz haritalama araçlarından VOSviewer (Van Eck ve Waltman, 2010) yazılımının Scopus veri tabanının ait veri setlerine sınırlı haritalama opsiyonu sunması bir başka sınırlılık getirmiştir. Bir başka şekilde bibliyometrik uygulamasının (Aria ve Cuccurullo, 2017) Scopus veri setinde ortak alıntı ağı (co-citation) vb. alıntı kaynaklı görselleştirme opsiyonlarında Hoai vd. (2021, s. 319) bahsettiğine benzer şekilde hata mesajları (error: non-character argument, error: invalid indexing) vermesi nedeniyle bazı analiz bulgularına erişilememiştir. Veri seti ayıklama veya düzeltimi üzerine uygulamaya dair R Paket Dokümantasyon (<https://rdr.io/>) web site içeriğinde de destek olacak bir bilgiye rastlanmamıştır. Yine de VOSviewer ile haritalama bulgularını tamamlayıcı şekilde ve karşılaştırma sağlanması amacıyla en çok atıf alan evrensel dokümanlar (most global cited documents) ve atıf alma sayısı en çok olan ülkeler (most cited countries) analiz sonuçları ve görselleri çalışmaya dahil edilmiştir. Bu konuya ilişkin bibliyometrik haritalama da CiteSpace (Chen ve Song, 2019) yazılımının bir alternatif olarak tavsiye edilmesi hususu birçok yayında geçmektedir (Taşın ve Aydınoglu, 2015, s. 1007; Gülmez vd., 2020, s. 99; Kürklü, 2020, s. 89). Ancak bu çalışmada yer verilememiş olmasının nedeni ücretsiz yazılımın veri işleyişini 300 kaynak (node) ile sınırlı tutmasıdır.

### 3. Yöntem

Bilimsel çıktılar ölçme, izleme ve inceleme açısından bibliyometrik çalışmalar kayda değer önem arz etmektedir. Bibliyometri, belirli bir araştırma alanındaki bilginin genişletilmesi amacıyla haritalanmasını sağlayarak ana yayınlar, yazarlar, kurumlar, temalar ve çalışılan alanın diğer özellikleri arasındaki bağlantıları ortaya koymaktadır. Bibliyometrik araştırmalarda öne çıkan çalışmalar, sonuçları güvenilir ve ilgili kaynaklar olarak kabul edilir ve bir araştırma projesini bilimsel alana ilişkin en ilgili doğrultuda yönlendirmek ve desteklemek için kullanılmaktadır. Bibliyometrik haritalama, belirli bir konu ya da alandaki yayınların veya yazarların arasındaki ilişkinin analiz edilmesini sağlayarak, sistemli bir yöntemle görselleştirme yaparak bilimsel haritalama olanağı sunmaktadır. Bu yöntemin uygulanması, bibliyometrik parametrelerin karakterizasyonu yoluyla bilimsel bir temanın son durumunu haritalandırmaya yöneliktir. Böylelikle bibliyometrik analize dayalı araştırma

projesi geliştiren araştırmacı, çalışmasının gelişmesiyle alandaki hangi bilimsel boşlukların doldurulacağını göstererek çalışmasının amaç ve metotlarını net ve açık bir düzeyde sunma olanağına sahip olabilmektedir (Demir ve Erigüç, 2018, s. 97; Gülmez vd., 2020, s. 91; Kürklü, 2020, s. 89; Oliveira vd., 2019, s. 3).

### 3.1. Araştırma Modeli

Araştırma modelinin belirlenmeye çalışılırken bibliyometrik analiz yönteminin nicel veya nitel araştırma teknikleri açısından nerede durduğuna bakıldığında bir ikilem ile karşılaşılmıştır. Kürklü'nün (2020) bibliyometrik analiz çalışmasında "farkındalık oluşturmak adına uygulanan nicel araştırmaların başında" (s. 88) ifade ettiği, çalışmasında istatistiki ve karşılaştırmalı verilerle ulaştığı bulguları teyit ederek sunduğu görülmektedir. Bozdoğan'ın (2020) bibliyometrik analiz çalışmasında ise "nitel araştırma yöntemlerinden biri olan durum çalışması yöntemine göre" (s. 177) şeklinde ifade ettiği yaklaşımla bibliyometrik haritalama ve karşılaştırılabilir yorumlar sunduğu anlaşılmaktadır.

Durum çalışması, Chmiliar'a göre (2010; akt. Subaşı ve Okumuş, 2017, s. 420) sınırlı bir konunun nasıl ele alındığı ve nasıl çalışıldığı hakkında yöntemli bilgi derlenebilmesi için çoklu veriye ulaşılarak o alanın etraflıca incelenmesini içeren yöntembilimsel bir yaklaşım olarak ele alınmaktadır. Gerring'e (2007; akt. Subaşı ve Okumuş, 2017, s. 420) göre durum çalışması, tek bir durumun derinlemesine çalışılarak daha fazla durumun açıklanması hedefiyle gerçekleştirilir. Durum sayısı fazla ise, durumların örnekleme çalışmanın odak noktası olmaktadır. Birkaç durumun derinlemesine çalışılması durum çalışması olarak ifade edilirken, örneklemin büyük olması sebebiyle çok fazla durumun söz konusu olması ve daha az derinlemesine çalışmaya gidilmesi "çapraz durum çalışması" olarak adlandırılmaktadır. Bu, çapraz durum çalışmalarının nicel olarak yapılmasına yol açmakta, bu bağlamda nitel araştırma teknikleri olan durum çalışmaları altında nicel veri analizleri yapılabilmektedir. Bununla birlikte durum çalışmalarında tek bir temel araştırma sorusu ve onu takip eden alt sorular olması gerektiği aktarmaktadır. Genellikle belge analizi yapılan durum çalışmalarında kullanılan veri analiz yöntemleri, doğal genelleme, kategorik birleştirme ve direk yorumlama olarak ifade edilmektedir. Kategorik birleştirme yaklaşımında veriler belirli başlıklar altında toplanarak anlam çıkarılacak örnekler toplanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2013, s. 250).

Bu çalışmada, belirli tarih aralığına dair veri tabanlarından erişilen bilimsel makalelere dair bibliyometrik ve nicel özellikli verilerin bibliyometrik haritalama araçları kullanılarak görselleştirilmesine gidilecektir. Esasen çapraz durum çalışmasının konusunu ise bibliyometrik haritalama ile ortaya çıkacak büyük örnekleme yer alan çok fazla durum oluşturacaktır. Özellikle sözsüz iletişim kavramı ve iletişim bilimleri alanı bağlamında seçilecek durumlar, anahtar kelime kümeleri vb. kategorik birleştirmeler şeklinde ele alınarak daha az derinlemesine bir analiz yapılacaktır. Bu yaklaşım kümelerin önce kendi içerisinde incelenmesi daha sonra karşılaştırılarak yorumlanmasını kapsamaktadır

### 3.2. Bibliyometrik Veri Kaynakları

**3.2.1. Web of Science (WoS) veri tabanı.** Clarivate Analytics tarafından yönetilen Web of Science (WoS) (<https://webofscience.com/>) veri tabanı bilimsel atıf arama açısından dünyanın en önemli analitik bilgi platformlarından biri sayılmakta ve araştırmacılara çeşitli disiplinlere ait çok geniş kapsamlı bir veri seti sunmaktadır.

Web of Science Core Collection uluslararası alan indeksiyle ulaşılabilecek çeşitli alanlara bölünen bilimsel veri kaynaklarından öne çıkan birkaçı Science Citation Index (SCI) Expanded;



Arts & Humanities Citation Index (A&HCI), Education Resource Information Center (ERIC), Academic Search Complete (EKUAL) ve Social Sciences Citation Index (SSCI) veri tabanlarıdır. WoS ile birçok önem arz eden bilimsel atıf dizinlerine ulaşılarak yayınlara ilişkin bibliyometrik analizler yapılabilmektedir ((Li vd., 2018; akt. Bozdoğan, 2020, s. 177; Gülmez vd., 2020, s. 91; Kurnaz, 2021, s. 1527; Kürklü, 2020, s. 89).

WoS içerisindeki tüm dergilerin bilgileri; toplam atıflar, etki faktörleri, 5 yıllık etki faktörleri, aciliyet (immediacy) indeksleri, önceki yıla ait makale miktarları, atıf yarı ömrü, özfaktör (eigenfactor) puanı, makale etki puanı, yayıncı ve yayıncılık gibi detayları içermektedir. WoS 33.000'den fazla derginin kayıtlarını içeren bir veri tabanı olarak, özellikle bibliyometri araştırmaları için yararlı bir kaynak olmaktadır. Her kayıt yazar adı, kaynak, alıntı yapılan referanslar, anahtar kelimeler ve araştırma alanı gibi anahtar bilgilerle etiketlenmiştir. Ek olarak, kullanıcılar belirli bir arama teriminden ulaştığı her yayın için tüm meta verileri indirebilmektedirler. WoS veri tabanı içerisinde kendi bibliyometrik analiz araçları arasında alanlara, yıllara, çalışma metni şekli, ülke vb. birçok opsiyon bulunmaktadır (Özköse ve Gencer, 2017, s. 358; Karaboğa vd., 2020, s. 176; Youngblood, 2018, s. 2).

**3.2.2.Scopus veri tabanı.** Elsevier'in Scopus'u (<https://www.scopus.com/>) yeni bir arama ve keşif aracı olarak 2004 yılında piyasaya sürdü aktarılmaktadır. Başlangıçta yaklaşık 27 milyon yayın kaydı içerirken (1966–2004) şu an içeriği 91 milyonun üzerinde kayda yükselmiştir. Her ne kadar WoS hatırı sayılır sayıda dergiye ait çalışmaları içeriğine katsa da sosyal bilimlere bağlı alanlarda yapılacak araştırmalar için Scopus elzem bir bibliyometrik kaynak olarak kabul edilmektedir. Yapılacak araştırmalarda, diğer veri tabanlarından elde edilen bulguların Scopus veri tabanından elde edilenlerle karşılaştırılmasının daha yerinde neticelere ulaşmada oldukça faydalı olabileceği ifade edilmektedir (Baas, 2020, s. 378; Demir ve Erigüç, 2018, s. 112).

Baas vd. (2020, s. 378) çalışmasında Scopus'ta indekslenen seri başlıklarına dair dört ana konu kategorisinin yüzdeye yuvarlanmış dağılımına dair verdiği grafik incelendiğinde Sosyal Bilimler alanının %26'lık bir dilimle geniş bir yer tuttuğu görülmektedir. Bibliyometrik çalışmada hem WoS hem Scopus verilerinin beraber kullanılmasında Oliveira vd. (2019, s. 4) göre ana gerekçe her iki veri tabanının da multi-disipliner olmasıdır. Ayrıca bilimsel bir çalışma yayına alındığında, bilimsel veri madenciliğine uygun güncellenmenin birçok bibliyometrik haritalama uygulamaya aracına uygun halde sunulmasıdır. Bir başka deyişle bu WoS ve Scopus platformları gibi uluslararası alan indekslerinin kendilerine has niteliklerinden kaynaklanmaktadır (Şeref ve Karagöz, 2019, s. 311).

### 3.3. Bibliyometrik Analiz Araçları

Bibliyometrik parametrelerin belirlendikten sonra araştırmanın bibliyometrik ağlarının belirlemesine geçilmesi tavsiye edilmektedir. Günümüzde görselleştirilmiş bibliyometrik analizleri ifade eden haritalama metotlarını kullanıma sunan ücretli veya ücretsiz çeşitli yazılım ve çevrimiçi web sitelerine arama motoru aracılığıyla ve basit bir arama ile erişile bilinmektedir. Bu çalışmaya konu yayınlarda kullanılan yazılım ve programlar arasında VOSviewer yazılımı (güncel sürüm 1.6.20) ve bibliometrix bu çalışmaya dahil edilmiştir (Oliveira vd., 2019, s. 8; Van Eck ve Waltman, 2010; Aria ve Cuccurullo, 2017).

**3.3.1. VOSviewer yazılımı.** Bibliyometrik analiz yöntemine sahip birçok çalışmada bir veri dosyasından yola çıkarak anahtar kelime, ülke veya yayın kuruluşlarına göre durum ve atıf sayısını otomatik olarak hesaplama için VOSviewer yazılımının tavsiye edildiği görülmektedir. (Oliveira, 2019, s. 10; Bozdoğan, 2020, s. 178; Kürklü, 2020, s. 89;



Youngblood, 2018, s. 3; Özköse ve Gencer, 2017, s. 357; Taşkın ve Aydınoglu, 2015, s. 1003; Demir ve Erigüç, 2018, s. 99; Gülmez vd., 2020, s. 94).

Veri setleri VOSviewer yazılımının metin madenciliği işleviyle alan yazındaki önemli anahtar kelimelerin ortak oluşum (co-occurrence) ağlarını tasarlamak ve görselleştirmek için kullanılabilir. Yazılım ile ülkelere göre dağılım bibliyometrik haritalaması yapılmak istendiğinde atıf, ortak yazarlık ve bibliyografik eşleştirme opsiyonlarıyla ilerlenebilir. Yazılım destek ara yüzünün yardımıyla analizlerle haritalanmış ögenin bağıntıları yayınlarda paylaşılan referans sayılarına göre şekillenmektedir. Bağlantı gücü (link strength), iki ögenin ortak olarak çalışmalarda sahip olduğu tekrarlanma sayısı anlamına gelmekte ve ortak oluşum bağlantılarını yorumlarken bu bağlantı gücü iki terimin aynı anda meydana geldiği yayınların sayısını ifa etmektedir. Yazılım çalışmada bibliyometrik verileri analiz etmek, kullanılan anahtar kavramlara dayalı bir ortak oluşum ağı meydana getirmek ve ağlar ile bağıntıları görselleştirmek için kullanılacaktır (Van Eck ve Waltman, 2010; Taşkın ve Aydınoglu, 2015, s. 1004).

**3.3.2. Biblioshiny (bibliometrix) paketi.** Bibliometrix (Aria ve Cuccurullo, 2017) açık kaynak kodlu, çeşitli paketleri bulunan R istatistiksel yazılım programında bibliyometrik analiz yapmak üzere geliştirilen bir kütüphane (library) olarak ifade edilebilmektedir (Büyükkıddık, 2021, s. 167; Karaboğa vd., 2020, s. 176; Kurnaz, 2021, s. 1526).

Bibliometrix kütüphanesinde yer alan biblioshiny (Aria ve Cuccurullo, 2017) ise VOSviewer ile birlikte en çok tavsiye edildiği bildirilen, kodlama bilmeyen kullanıcılara yönelik web tabanlı bir uygulamadır. Bu uygulama başta WoS ve Scopus olmak üzere birçok veri tabanına ait verileri kolayca analiz etmek için tasarlanmıştır (Hoai vd., 2021, s. 309; Dikmen ve Bahadır, 2022, s. 59).

#### 3.4. Arama Stratejileri ve Prosedür

Çalışmanın veri seti edinme aşamasında veri tabanı olarak Web of Science ve Scopus platformlarından yararlanılmış, anahtar kelime olarak sözsüz iletişim ve İngilizce karşılığı olan “nonverbal communication” (ve söylem farklılığı sebebiyle varyasyonları olan “non-verbal communication” ve “non verbal communication”) parametrelerle arama yapılmıştır.

**3.4.1. WoS veri tabanı** araması. Web of Science Core Collection (WoS) veri tabanında arama sorgu dizesi; "Non Verbal Communication" OR "Non-verbal Communication" OR "Nonverbal Communication" (Topic) and 2012-2024 (Year Published) and English OR Turkish (Language) and Article (Document Type) şeklinde düzenlenmiştir. Sorgu seçimlerinde çalışma doküman tipi olarak makale seçilirken, aranacağı kesim olarak “topic” seçilerek başlık, özet ve yazar anahtar kelimeleri arasında arama yapılması sağlanmıştır. Makale yayın dili olarak ise sadece Türkçe ve İngilizce seçilmiştir.

Araştırmada 01.11.2023 tarihinde veri tabanında yer alan veriler dikkate alınarak, özel olarak eklenen tarih aralığı ile 2012-2024 yıllarına kısıtlamaya gidilmiştir. Diğer bir kısıtlama olarak Web of Science veri tabanının Core Collection atıf indeksinde yer alan yalnızca makalelerin (article) tercih edilmesi olmuştur. Veri tabanında bahsi geçen şekilde yapılan arama sonucunda dizinlenen makale sayısı 2.356 olarak bulunmuştur.

Daha sonra dışarıya aktarma opsiyonuyla ve atıf referansları dahil tam kayıt olmak üzere sonuçlar BibTeX olarak indirilmiştir. Tekrar aynı sonuçlar “Tab-delimited (Win)” seçeneğiyle 500 adet ile kısıtlanmış veri setleri halinde text dosya formatıyla indirilmiştir.

**3.4.2. Scopus veri tabanı araması.** Uluslararası atıf dizinlerinden Elsevier Scopus veri tabanında arama sorgu dizesi; TITLE-ABS-KEY ( "Non Verbal Communication" OR "Non-verbal Communication" OR "Nonverbal Communication" ) AND PUBYEAR > 2011 AND PUBYEAR < 2024 AND ( LIMIT-TO ( DOCTYPE , "ar" ) ) AND ( LIMIT-TO ( LANGUAGE , "English" ) OR LIMIT-TO ( LANGUAGE , "Turkish" ) ) olarak düzenlenmiştir. Çalışmaların aranacağı kesim olarak "Article title, Abstract, Keywords" seçilerek başlık, özet ve anahtar kelimeleri arasında arama yapılması ayarlanmıştır. Önceki başlıkta yer alan WoS veri tabanı ile aynı gerekçeler ile uyumlu olarak arama için 2012 yılından erişim tarihi olan 01.11.2023 tarihine kadar kapsam ayarlanmıştır.

Scopus bibliyometrik veri tabanında bahsi geçen anahtar kelimelerle dizinlenen makale sayısı 4.438 olarak bulunmuştur. Daha sonra Scopus veri tabanının sunduğu atıf bilgisi, bibliyografik bilgi, özet ve anahtar kelimeler, fonlama ve sunulan diğer bilgilerle birlikte BibTeX, RIS Microsoft Excel CSV formatıyla veri setleri indirilmiştir.

**3.4.3. VOSviewer yazılımıyla bibliyometrik haritalama.** WoS veri tabanından indirilen "Tab-delimited (Win)" formatında veri setleri VOSviewer yazılımı anahtar kelimelerin ortak oluşum (co-occurrence) ağlarını tasarlamak ve görselleştirmek için kullanılmıştır. Anahtar kelimelerle ortak oluşum ağları tasarlama opsiyonu içerisinde ve anahtar kelime geçişlerinde, yayınların ağ yapısına etkisinin ağırlığını önlemek için kesirli (fractional) sayma metodu kullanılmıştır. Benzer doğrultuda görselleştirme akabinde analiz sekmesinden normalleştirme yöntemi olarak kesirli sayma metoduna gidilmiştir. Atıf alan yazarların bibliyometrik haritalamasında en az 25, yayınların atıf sayılarına göre analizinde ise en az 10 atıf ve kesirli sayma metodu kullanılmıştır (Van Eck ve Waltman, 2010).

Anahtar kelimelerin her iki veri tabanında olabilecek eş anlamlıları veya çoğul eki içeren varyasyonları üzerine çalışma yapılarak, örneğin "non-verbal" ve "non verbal" kullanımlarının "nonverbal" kelimesinde ya da "expressions" kelimesinin "expression" ile birleştirilebilmesi amacıyla ve Microsoft Excel uygulaması yardımıyla "VOSviewer Thesaurus" dosyası oluşturulmuştur. Yazılımda bulunan bu opsiyon ile analizlerde bu dosya kullanılmıştır (Van Eck ve Waltman, 2010).

Bibliyometrik haritaların sunumunda ise veri tabanında kullanılan sorgu dizini içerisinde yer alan sözsüz iletişimin İngilizce karşılığı "nonverbal", "communication" ve "nonverbal communication" kelimelerin Dikmen ve Bahadır'ın (2022, s. 59) tavsiye ettiği şekilde kaldırılmasına gidilmiştir. Bu kelimelerin en fazla tekrar eden olarak ilk sıralarda yer alabileceği, diğer kelime ilişkilerini incelemede gölgeleyici olabilecekleri gibi nedenlerle ve özellikle VOSviewer yazılımının sunduğu seçili kelimeleri onaylama (verify selected keywords) ekranı aracılığıyla bu anahtar kelimeler kümeleme (cluster) haritalamalarından çıkarılmıştır. Burada değinilmesi gereken bir konu ise, bağlantı gücü çok yüksek olduğu için merkezde üst üste binen öğeler nedeniyle ad etiketlerinin yazılım tarafından bazen gösterilmemesidir. Haritalama da bu anahtar kavramlara dair ad etiketleri öğeler seçildiğinde ortaya çıksa da VOSviewer yazılımında öğe düzenleme fonksiyonu yer almadığı için ve öğelerin önemleri gereği haritalama görseline sonradan eklenmesi ihtiyacını doğurabilmektedir.

Scopus veri tabanından alınan RIS dosyası VOSviewer yazılımının referans yönetimi dosyaları opsiyonuyla bibliyometrik haritalamaya alındığında, WoS veri setlerine yönelik sunulan birçok opsiyonun Scopus için sunulmadığı görülmektedir. Yazılım, RIS dosya formatı ile ortak yazar ve ortak oluşum (co-occurrence) opsiyonları sunarken, CSV formatı ile başlık (title) kelimelerinden üretilmiş fakat yine aynı opsiyonları kullanıma sunmaktadır. WoS veri

tabanıyla ulaşılan bulgular ile karşılaştırma sağlanması için Scopus veri seti RIS dosyası ile ortak oluşum (co-occurrence) ağlarını tasarlanarak çalışmaya dahil edilmiştir. Yukarıda belirtilen kesirli (fractional) sayma metoduna aynı şekilde dikkat edilmiş, veri setinde bulunan makale sayısı nedeniyle en az 20 tekrara sahip anahtar kavramlar dikkate alınmıştır.

Ancak Scopus veri seti için bu yazılım herhangi bir alt opsiyon olarak atıf sayılarına göre detaylı analiz ve ülkelere göre dağılım gibi bibliyometrik haritalama fırsatı sunmamaktadır. Böylelikle çalışmaya VOSviewer ile kullanımı tavsiye edilen biblioshiny eklenmiştir (Hoai vd., 2021, s. 309; Dikmen ve Bahadır, 2022, s. 59).

**3.4.4. Biblioshiny uygulamasıyla bibliyometrik haritalama.** Biblioshiny, R (R Core Team, 2021, akt. Büyükkıdık, 2021, s. 167) açık kaynak yazılımıyla kullanılmaktadır. Bu nedenle öncelikle ücretsiz R programlama dili yazılımı ve sonrasında R Studio yazılımının indirilmesi gerekmektedir. Biblioshiny arayüzünü çalıştırmak için "bibliometrix" (Aria ve Cuccurullo, 2017) paketinin indirilmesi ise R Studio kurulduktan sonra `install.packages("bibliometrix")` komutu çalıştırılarak sağlanmaktadır. Bu şekilde bibliometrix paketi indirildikten sonra, `library("bibliometrix")` komutu ile kütüphane aktif hale getirilmektedir. Programlama bilmeyen araştırmacılara yönelik kullanıcı dostu arayüzünün internet tarayıcısında açılması için ise son olarak R Studio içerisinde biblioshiny() komutu yazılarak çalıştırılması gerekmektedir.

Biblioshiny ile analiz için öncelikle veri tabanından alınan veri setlerinin ilgili arayüz aracılığıyla yüklenmesi gerekmektedir. "Load data", "Import raw files" seçenekleri takip edilerek yukarıda bahsi geçtiği üzere WoS verilerinde kullanılan VOSviewer ile detaylı haritalamasına erişilemeyen Scopus verilerini analiz etmek için veri tabanından alınan BibTeX dosyasının yüklenmesine gidilmiştir. VOSviewer yazılımı başlığı altında bahsedildiği üzere eş anlamlı kelimelerin birleştirilmesi ve özellikle kümelenme haritalamalarında veri tabanı sorgu dizininde yer aldığı için en çok tekrar etmesi beklenen sözsüz iletişimin İngilizce ifadelerinin kaldırılması amacıyla text dosyaları oluşturularak "text editing" opsiyonundan yüklenmesi gerçekleştirilmiştir (Aria ve Cuccurullo, 2017; Büyükkıdık, 2021, s. 169).

Biblioshiny uygulaması kullanıcı dostu arayüzüyle ve ilgili butonlara tıklayarak basitçe analiz sağlamaktadır. Ancak Scopus verisinin yapısına dair (özellikle alıntı yapılmış kaynaklar, kaynak sayıları ve bilim kategorilerine ait bilgilerin indirilen dosyada yer almadığına dair) hata mesajları vermesi nedeniyle kullanıcı sunulan her analiz yönteminden faydalanamamaktadır. VOSviewer ile haritalama bulguları ile karşılaştırma amaçlı ve tamamlayıcı şekilde en çok atıf alan evrensel dokümanlar (most global cited documents), atıf alma sayısı en çok olan ülkeler (most cited countries) analizleri ve haritalamaları çalışmaya eklenmiştir (Aria ve Cuccurullo, 2017; Büyükkıdık, 2021, s. 167; Hoai vd., 2021, s. 319).

## 4. Bulgular

### 4.1. Web of Science (WoS) Veri Tabanından Ulaşılan Bulgular

Arama sonucunda 63.6593.067 çalışma arasında yer alan 43.997.432 makaleden 2.356 adet makaleye ulaşılmıştır. En fazla yayının 1.322 adet ile SSCI indeksinde yer aldığı, 980 adetle SCI-EX takip ederken ve ESCI indeksinde 569 adet makale yer aldığı görülmüştür. Sonuçlar dökümüne erişildiğinde ilkin WoS veri tabanının kendi bibliyometrik haritalama aracı ve opsiyonları incelenerek aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

**4.1.1. Makalelerin kategorilere göre dağılımı:** Sözsüz iletişim kavramı içeren çalışmaların yürütüldüğü makalelerde en fazla araştırmanın Grafik 4.1 ile gösterildiği şekliyle ve 192 adet ile iletişim kategorisinde olduğu, bunu 141 adet makale ile eğitim ve eğitim bilimleri araştırmaları kategorisinin takip ettiği ve 140 adet çalışma ile rehabilitasyon kategorisinin yer aldığı görülmektedir. Makale sayısı 112 ile sinirbilimin on birinci sırada yer alması ve 97 makaleyle interdisipliner sosyal bilimler kategorisinin on üçüncü sırada takip etmesi dikkat çekici bulunmuştur.

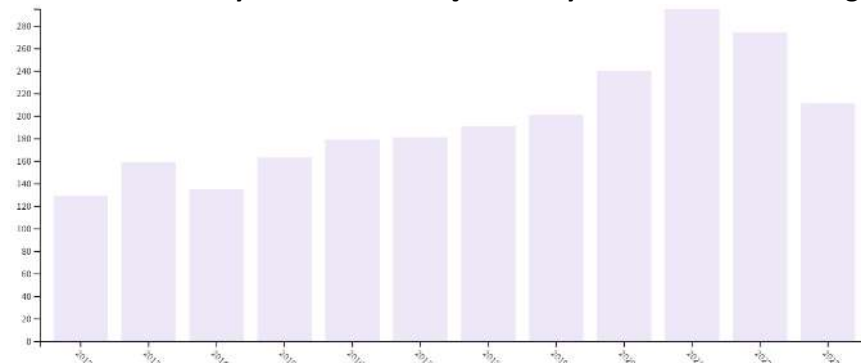
**Grafik 4.1. WoS Bibliyometrik Ağaç Haritası Kategorilere Göre Dağılım**



Kategorisel Ağaç Haritası grafiği Web of Science veri tabanından alınmıştır. © 2023 Clarivate.

**4.1.2. Makalelerin yıllara göre dağılımı:** İçerisinde sözsüz iletişimin sık kullanıldığı makalelerin üretildiği yıllar ve ilgili yıllardaki makale sayıları Grafik 4.2'de verilmektedir. Grafik incelendiğinde, en fazla makale yayınının 2021 yılında yapıldığı görülmektedir. 2012 yılında 129 yayından, 2021 yılına kadar yükselen bir ivme eğiliminin varlığı net olarak görülmektedir. Makale yayın sayısı olarak 135 yayınlara yer alan 2014 yılından itibaren üretilen makale sayısının genel olarak artış gösterdiği, 2022 yılıyla birlikte tekrar 274 yayına gerilediği ve 2023 yılının son çeyreğinde (01.11.2023 tarihi itibarıyla) halihazırda 211 makalenin yer aldığı bulgularına ulaşılmıştır.

**Grafik 4.2. WoS Bibliyometrik Görselleştirme Yayınların Yıllara Göre Dağılım**

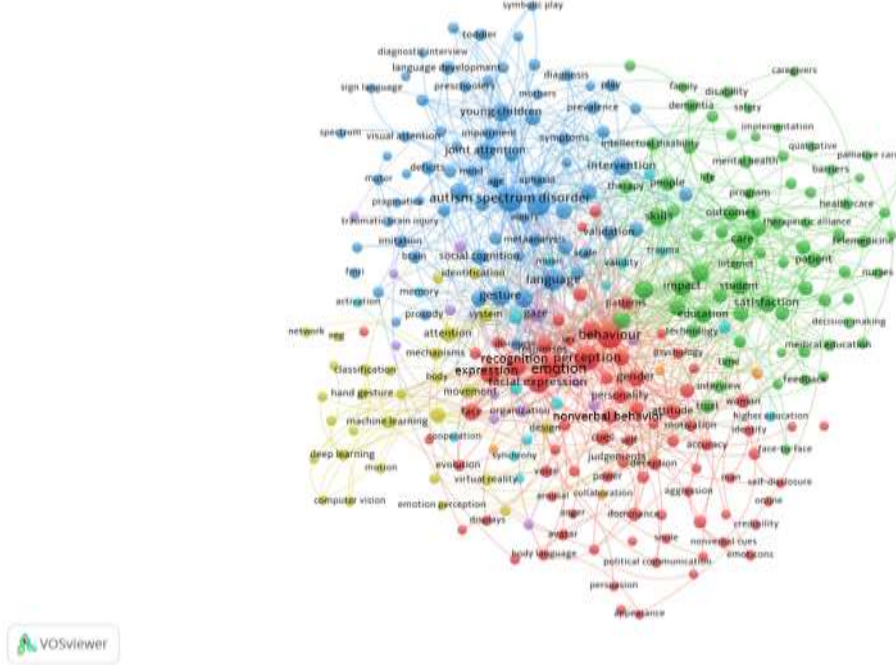


Yayınlanma Yılları sütun grafiği Web of Science veri tabanından alınmıştır. © 2023 Clarivate.

**4.1.3. En çok tekrar eden anahtar kelimeler:** İçerisinde sözsüz iletişim kavramı tekrar eden 2.356 adet makalede kullanılan anahtar kelimeler Grafik 4.3 ile sunulmaktadır. İncelemeye dahil edilen makalelerde toplam 9.326 tekrarlayan anahtar kelimenin yer aldığı görülmüştür. En az beş kez tekrarlanmış anahtar kelimelerin sayısının ise 668 olduğu yazılım tarafından sunulmuş, yöntem kısmında belirtildiği şekliyle en az on kez tekrarlanan kelimelerin haritalanmasına gidildiğinde erişilen 228 kelime görselleştirilmiştir.

Sözsüz iletişim kelimesinin 893 kez, iletişim kelimesinin 340 kez geçmesini takiben en fazla üçüncü kelime 246 tekrarla davranış olmaktadır. Algılama (perception) 215 kez, yüz ifadesi (facial expression) 140 kez, mimik (gesture) 114, tanıma (recognition) 106 kez, duyu tanımlama 58, yetkinlik 52, iletişim yetenekleri 45, sosyal biliş (social cognition) 49 kez ve sözsüz davranışın 45 kez tekrar ettiğine bulgularla ulaşılmaktadır.

**Grafik 4.3. WoS - VOSviewer Bibliyometrik Haritalama - Anahtar Kelimeler Ortak Oluşum Ağları**



**4.1.4. Ortak anahtar kelime oluşum ağları:** Grafik 4.3 içerisinde görülebilen anahtar kelimeler 7 özgün renkte kümeler ayrılmıştır. Her bir küme farklı bir anahtar kelime ortak oluşum ağını temsil etmektedir.

**Küme 3 ve 6 (mavi/turkuaz):** Genellikle sağlık bilimleri alan yazınına ait makalelere dair anahtar kelimelerinin hakim olduğu ve toplamda 137 öge içeren bir ortak oluşum ağını temsil ettiği görülmektedir. Anahtar kelime geçişlerinde mimik (109), duyu tanımlama (57), sosyal biliş (47), biliş (22), kavrayış (21), görsel dikkat (19), göz bakışı (15), duyuş (13), sosyal iletişim (12) ve yüz duyuş tanımlaması (12) kavramlarıyla diğer kümelerde (özellikle küme 1 ve 4 içerisinde) yer alan kavramlarla bağlantı gücü (link strength) olduğu görülmektedir. Metodolojik kavramlara dair öğeler incelendiğinde ise bağlantı güçleri açısından sırasıyla ortak dikkat (joint attention, 75), meta-analiz (29) ve ölçek (22) olduğu görülmektedir.

**Küme 4, 5 ve 7 (sarı/mor/turuncu):** Bilgisayar bilimi ve yapay zeka kavramları olan insan-robot etkileşimi (43), makine öğrenimi (24) ve derin öğrenme (20) gibi bağlantı gücü olan kavramlarla toplam 179 öğeden oluşan ortak oluşum ağını temsil etmektedir. Diğer kümelerle anahtar kelime geçişlerinde uygulamalara konu olabilecek sanal gerçeklik (19), özellik çıkarımı (11), yüz/ifade/mimik/hareket tanımlama (12) ve beyin çizgesi yönetimi (EEG, 10) kavramlarının verilen bağlantı güçleri ilgi çekici bulunmaktadır.

**Küme 1 (kırmızı):** Kavramsal çerçevede ele alınmaya çalışılan anahtar kavramların en yoğun olduğu ortak oluşum ağıdır. Böylelikle Grafik 4.3 ile görüleceği üzere ve takip eden kısımda en sık tekrarlanma sayıları verilen anahtar kelimelerin yer aldığı toplamda 154 öğeden oluşan ağ bu kümeyle sunulmaktadır. Yüksek değerde toplam bağlantı gücüne sahip ve bağlantı sayısı en fazla olan bu kelimeler bağlantı gücü açısından tekrar ele alındığında, davranış (239), algılama (212), yüz ifadeleri (182), duyu (152) ve tanıma (102) ve ifade (91)



öğelerinin yoğunlukları nedeniyle neredeyse üst üste geldiği Grafik 4.3 aracılığıyla görülebilmektedir.

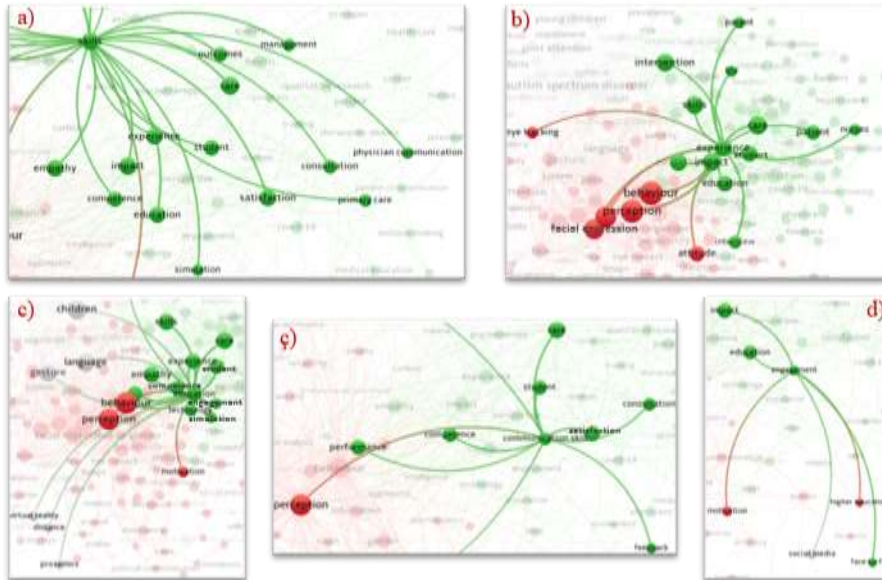
Takip eder şekilde bu kümede yer alan yüz (76), model (65), bilgi (48), ipuçları (50) kavramları ve kümenin dış hattına yaklaşıldıkça kişilik (45), yargılar (21), önyargı (15) ve sözsüz ipuçları (12) öğeleri verilen bağlantı güçleri açısından dikkat çekici bulunmuştur. Metodolojik kavramlara dair öğeler tekrar gözden geçirildiğinde ise bu küme de bilgisayar merkezli iletişim (24), göz izleme (eye tracking, 21), duyuş/duygu uyarılma (arousal, 13), yüz ifadelerini belirten ikonlar (emoticons, 13), iletişim mesafesi (proxemics, 10) ve yüksek öğrenim (10) kelimelerine ulaşmaktadır.

**Küme 2 (yeşil):** Ortak anahtar ağı incelendiğinde iletişim bilimleri alanına ait anahtar kelimelerle birlikte eğitim ve araştırma alanlarında sık tekrar eden toplamda 125 öğeden oluştuğu söylenebilir. Bağlantı gücü değerleri açısından dikkat çeken öğeler sırasıyla; yetenekler (81), empati (73), etki (76), performans (68), deneyim (67), eğitim (61), öğrenci (58), yeterlik (48), iletişim yetenekleri (38), covid 19 (37), yönetim (30), güven (29) ve duygusal zeka (10) olmaktadır.

Uygulama metotlarına ait olabilecek yukarıda sayılan etki, performans, deneyim, yetenekler ve eğitim gibi öğelere ek olarak bağlantı gücü dikkat çeken kalitatif araştırma (47), sonuçlar (46), görüşme (26), simülasyon (22), araştırmalara öğrenci katılımı (engagement, 21), katılım (17), alıştırma (training, 14), durum tespiti (assessment, 12) ve uygulamalar (10) öğelerine erişilebilmektedir.

Bu kısımda ele alınan kümelere dair bağlantı gücü yüksek, kümeler arası anahtar geçiş kelimeleri ve bilim uygulamalarına konu olabilecek anahtar kelimelerin birlikte incelenmesinin öneminin daha iyi anlaşılması açısından Grafik 4.4 içerisinde yer alan detayların paylaşılması önemli bulunmuştur.

**Grafik 4.4. WoS - VOSviewer Anahtar Kelimeler Ortak Oluşum Ağları Küme 2 Detay**



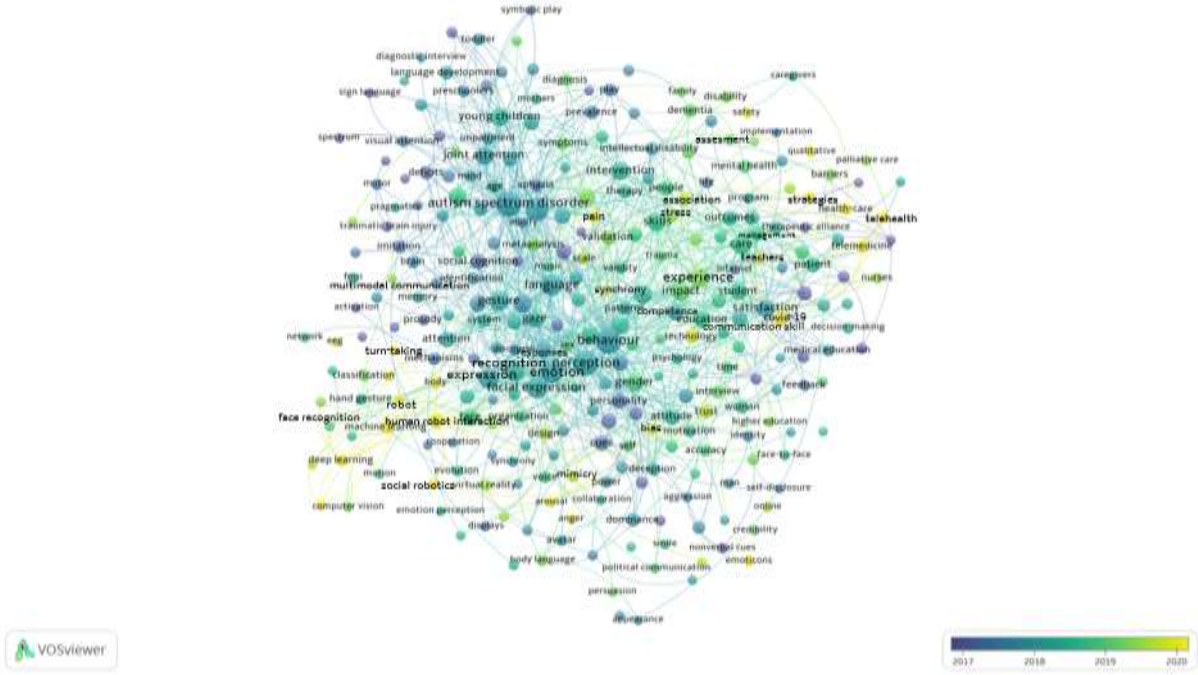
Ortak oluşum ağı grafiğine dair kesitler VOSviewer (Van Eck ve Waltman, 2010) yazılımından alınmıştır.

Bağlantı güçleri yüksek olan ve kümeler arası anahtar kelime bağlantı geçişlerinin incelenmesi Grafik 4.4 ile daha net ifade edilebilecektir. Grafik 4.4 içerisinde yer alan a grafiğinde bağlantı gücü 86 olan yetenekler öğesi incelenmek istendiğinde deneyim (67), öğrenci (58), etki (76), yeterlik (48) ve simülasyon (22) kırımlarına götürürken, b grafiğinde deneyim öğesine geçilirse anahtar kelime geçişiyle algı ve yüz ifadelerine bağlantısı ve

uygulama açısından görüşme ve göz izleme öğelerine kolaylıkla ulaşılabilmektedir. Yine a grafiğinden yola çıkılarak incelenecek eğitim öğesiyle c grafiğinde yer alan simülasyon ve araştırmalara katılım (engagement) yöntem öğelerine ulaşılabilmektedir. İletişim yeteneği öğesine ulaşıldığında ç grafiğinde görüleceği üzere öğrenci öğesiyle bağlantılı performans, yeterlik, geribildirim ve d grafiğinde öğrenci katılımı öğesiyle, yüksek öğrenim, motivasyon ile metodolojik açıdan etki ve yüz-yüze anahtar kelimeleri bir arada görülebilmektedir.

**4.1.5. Ortalama yayınlanma yılları ve artış gösteren kelimeler:** Tekrarlayan anahtar kelimelerin yıllara göre dağılımına dikkat edildiğinde, Grafik 4.5 ile sunulan verinin tekrarlama sayılarına ilişkin 2017-2020 yılları arasındaki eğilimleri dikkate alındığı görülmektedir.

**Grafik 4.5. WoS - VOSViewer Bibliyometrik Haritalama Yıllara Göre Anahtar Kelimeler**

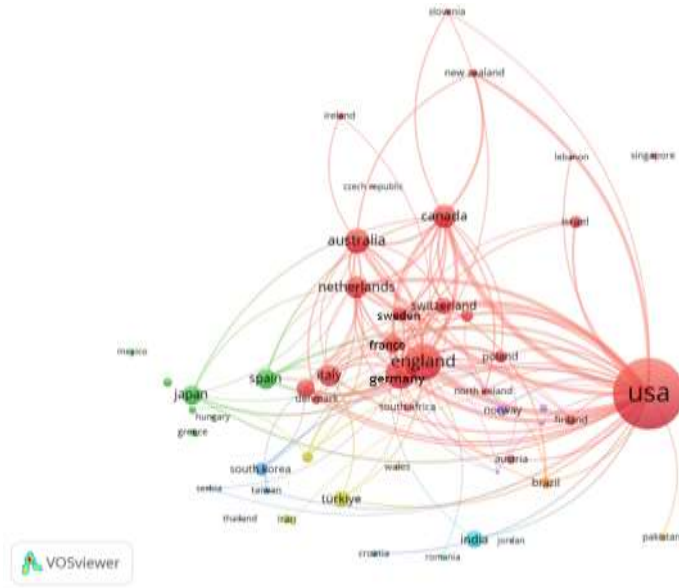


WoS veri tabanında tekrarlayan anahtar kelimelerin ortalama yayınlanma yıllarına dikkat edildiğinde en sık tekrar eden sözsüz iletişim, iletişim, algılama, yüz ifadesi, mimik, yetkinlik, iletişim yetenekleri, yüz, dil, göz alanı, yetenek, hareket, ortak dikkat, ifade, öğrenci, perspektif, yüz-yüze, kalitatif araştırma, iletişim mesafesi ve EEG kelimelerinin 2018 yılını gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır. Davranış, sosyal biliş, sözsüz davranış, tanıma ve duygu tanımlama gibi kelimelerin ortalama yayım olarak 2017 yılında yoğunlaştığı görülmektedir; ölçek, etki, deneyim, görüşme, meta-analiz, sınıflandırma, sosyal medya, yüz ifadeleri tanımlama, sanal gerçeklik, doğrulama anahtar kelimelerinin 2019 yılını gösterdiği anlaşılmaktadır.

Grafik 4.5 üzerinde sarı renk ile gösterilen, ortalama yayım yılı 2020 olan, sık kullanılmaya devam ve artış eğilimi gösteren kelimeler ise stratejiler, teknoloji, insan robot etkileşimi, duyuş/duygu uyarılma (arousal), ön yargı, öfke, makine öğrenmesi, robot, yüz ifadelerini belirten ikonlar (emoticons), öğretmenler iken 2021 itibariyle ise derin öğrenme ve covid-19 tekrarlayan anahtar kelimelerinin yer almaya devam ettiği anlaşılmaktadır.

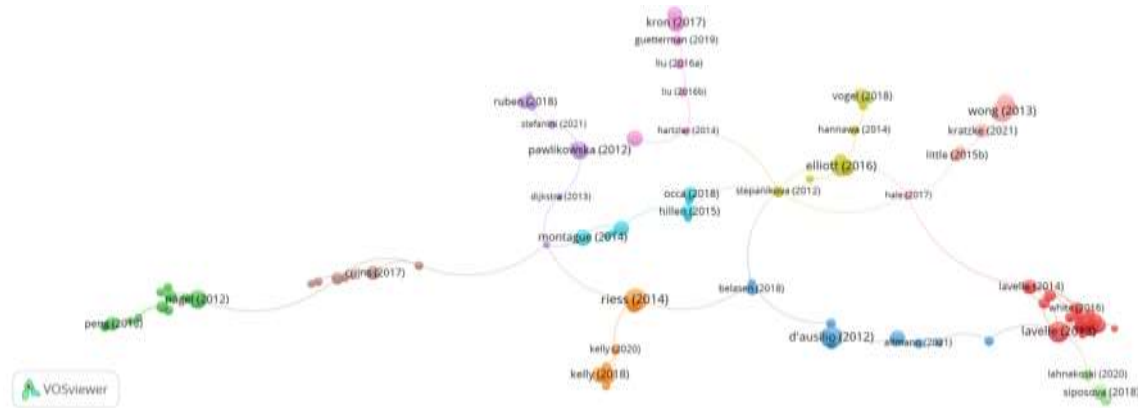
**Grafik 4.6. WoS - VOSViewer Bibliyometrik Haritalama Atıf Alma Açısından Ülkelere Göre Dağılım**





**4.1.6. Atıf alma açısından ülkelere göre dağılım:** Grafik 4.6 ile en fazla atıf alan ülkelerin bibliyometrik haritalaması sunulmaktadır. İncelenen yayınlarda toplam 97 ülke olduğu görülmüş ve yayın ile atıf sayısı en az beş olan 56 ülkenin dikkate alınmıştır. Grafik 4.6 incelendiğinde boyutlarıyla fark edildiği üzere Amerika'nın 753 makaleyle ve 10.694 atıf ile en fazla atıf alan ülke olduğu, takip eder şekilde 256 makaleye 3.637 atıf ile İngiltere ve 178 yayına 2.609 atıf ile Almanya'nın yer aldığı görülmektedir. Hollanda 1861 atıf, Kanada 1.850 atıf, Avustralya 1.515 atıf, Fransa, 1.267 atıf, İtalya 1.065 atıf ve 854 atıf ile İsviçre'nin takip ettiği anlaşılmaktadır. Ülkemizin ise 64 makaleye aldığı 487 atıf ile 18. sırada yer aldığı görülmektedir. Ayrıca bibliyometrik haritalamada renk dağılımı ve yoğunlaşma dikkat edildiğinde atıf alma açısından ülkeler arasında kümelenmeler ve bağlantılar fark edilebilmektedir. Örneğin; Japonya, İspanya, Rusya, Meksika, Portekiz, Yunanistan, Meksika ve Macaristan aynı kümede yer almaktadır. Ülkemiz ise İskoç, İran ve Endonezya ile atıf alma açısından aynı kümede yer almaktadır.

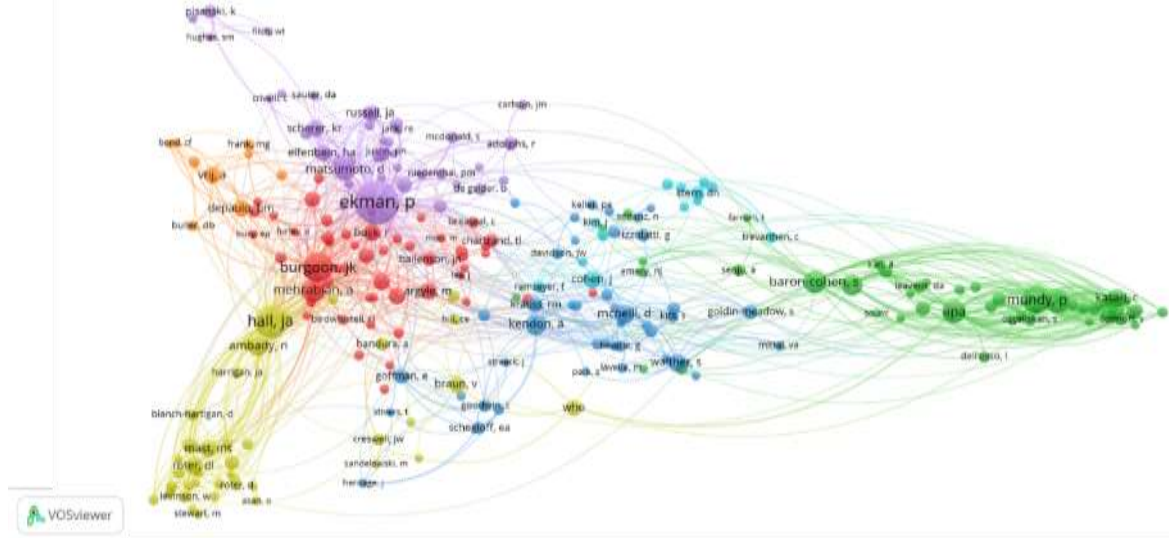
**Grafik 4.7. VOSViewer Bibliyometrik Haritalama En Fazla Atıf Alan Makaleler**



**4.1.7. En fazla atıf alan makaleler:** Grafik 4.7 aracılığıyla aldığı atıf sayısı en fazla olan makalelerin yıl ve yazar bilgisi sunulmaktadır. Analize konu toplam 2.356 yayından atıf sayısı en az on olan 734 yayına ulaşılmıştır. Grafik dikkate alındığında en fazla atıf alan yayının M. A. Pavlova'nın (2012) 228 atıfı ile başlanmaktadır. Bu yayını C. Nicolaidis vd. (2015) 220 atıfı çalışması ve P. Gorrindo vd. (2012) 203 atıfı çalışması takip etmektedir. K. J. Friston

ve Frith'in (2015) makalesi 145 atıf ile ve Amodeo'nun yayını 2012 tarihli yayını 139 atıf ile yer almaktadır.

**Grafik 4.8. WoS - VOSViewer Bibliyometrik Haritalama En Fazla Atıf Alan Yazarlar**

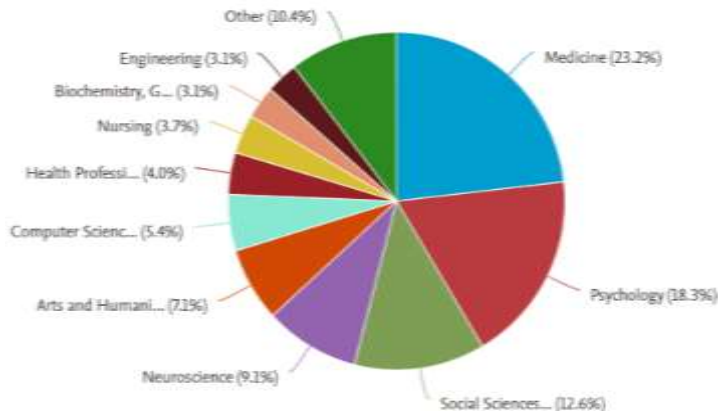


**4.1.8. Makalelerde en fazla atıf alan yazarlar:** Grafik 4.8'de analize dahil eden çalışmalarda en fazla atıf alan yazarların bibliyometrik haritalaması sunulmaktadır. Veri tabanından alınan makalelere dair veri setine konu 58.913 araştırmacıdan yayına atıf sayısı en az yirmi beş olan 247 araştırmacı dikkate alınmıştır. Atıf alma sayısı en fazla yazarın 619 atıf ile P. Ekman (2020) olduğu görülmektedir. Bu araştırmacıyı sırasıyla J. A. Hall (343 atıf), P. Mundy (255 atıf) ve J. K. Burgoon (289 atıf) takip etmektedir. Bu çalışmada eserleri kaynak gösterilen David Matsumoto'nun da (2020) aynı listede 142 atıf ile yer aldığı görülmektedir. Bu listede Türk araştırmacılara dikkat edildiğinde 50 atıf ile Ş. Özçalışkan'ın yer alması dikkat çekici bulunmuştur.

#### 4.2. Scopus Veri Tabanından Ulaşılan Bulgular

Sözsüz iletişim üzerine yukarıda yöntem kısmında bahsi geçen şekilde yapılan arama sonucunda Scopus veri tabanında bulunan 50.196.345 makale arasından açık 4.487 adet makaleye ulaşılmıştır. Bu makalelerden Scopus indekslemesi açısından en fazla yayının 123 adet ile Plos One statüsünde yer aldığı görülmüştür. Sonuçlar dökümüne erişildiğinde ilkin Scopus veri tabanının kendi bibliyometrik haritalama aracı ve opsiyonları incelenerek aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

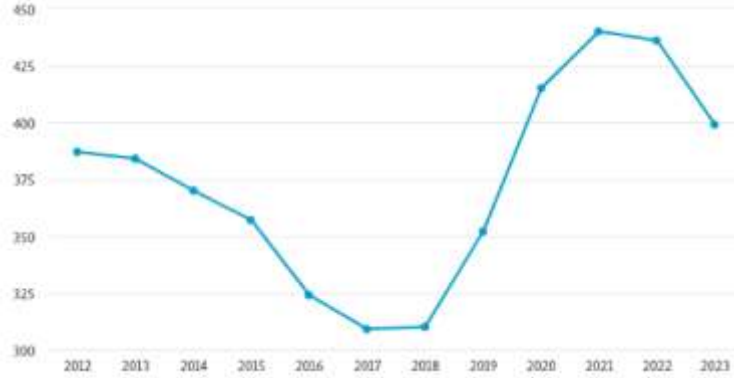
**Grafik 4.9. Scopus Bibliyometrik Pasta Grafiği Konu Alanlarına Göre Dağılım**



Konu alanları pasta grafiği Scopus veri tabanından alınmıştır. © 2023 Elsevier.

**4.2.1. Konu alanlarına göre dağılım:** Sözsüz iletişim kavramı içeren çalışmaların yürütüldüğü makalelerde en fazla araştırmanın Grafik 4.9 ile gösterildiği şekliyle ve 1830 adet ile tıp (%23.2) konu alanında olduğu, bunu 1442 adet makale ile psikoloji araştırmaları (%18.3) konu alanının takip ettiği ve 993 adet (%12.6) ile sosyal bilimleri konu alanının yer aldığı görülmektedir. Makale sayısı 791 ile dördüncü sırada konu alanı olarak sinirbilim (%9.1) ve on birinci olarak 191 makaleyle multidisipliner konu alanının takip etmesi dikkat çekici bulunmuştur.

**Grafik 4.10. Scopus Makalelerin Yıllara Göre Dağılımı**



Yayınlanma yılları sütun grafiği Scopus veri tabanından alınmıştır. © 2023 Elsevier.

**4.2.2. Makalelerin yıllara göre dağılımı:** İçerisinde sözsüz iletişim kavramı tekrar eden makalelerin üretildiği yıllar ve bu yıllardaki makale sayılarına dair Grafik 4.10 çalışmaya dahil edilmiştir. Grafik incelendiğinde, sayıca en çok makalenin 2021 yılında üretildiği görülmektedir. 2012 yılında 387 makale yayınından, 2017 yılında 78 adetlik düşüğe rağmen 2021 yılına kadar artışın yükseldiği ve 440 yayına kadar bir ivme eğiliminin varlığı net olarak görülmektedir. Makale adedi 309 olduğu görülen 2017 yılından itibaren üretilen çalışmaların sayısının genel arttığı görülürken, 2022 yılında 436 yayına ulaştığı ve 2023 yılının son çeyreğinde (01.11.2023 tarihi itibarıyla) 399 yayına yükseldiği görülmektedir.

**4.2.3. En çok tekrar eden anahtar kelimeler:** Sözsüz iletişim kavramı içeren 4.487 adet makalede kullanılan anahtar kelimelere yer verilmektedir. Analiz kapsamında incelenen makalelerde toplamda 20.939 tekrar eden anahtar kelime yer aldığı tespit edilmiştir. Bahsi geçen anahtar kelimeler arasında en az beş kez tekrarlanmış anahtar kelimelerin sayısı ise 2.698 olduğu yazılım tarafından sunulmuş, analiz araçları başlığında belirtildiği şekliyle en az yirmi kez tekrarlanan kelimelerin haritalanmasına gidildiğinde 685 kelime görselleştirilmiştir.

Sözsüz iletişim kelimesinin 3.356 kez, kontrollü çalışma kelimesinin 1072 kez, psikoloji kelimesinin 693 kere geçmesini takiben en fazla dördüncü kelime 659 tekrarla iletişim olmaktadır.

Kişilerarası iletişim 614 kez tekrar ederken, insan deneyi (514), duygu kelimesi (479), sözlü iletişim (474), yüz ifadeleri (409), mimik (383), sosyal ilişki (371), biliş (324), anket (291) algı (284) ve iletişim yeteneği (272) tekrar sayılarına sahip olduğu bulunmuştur.

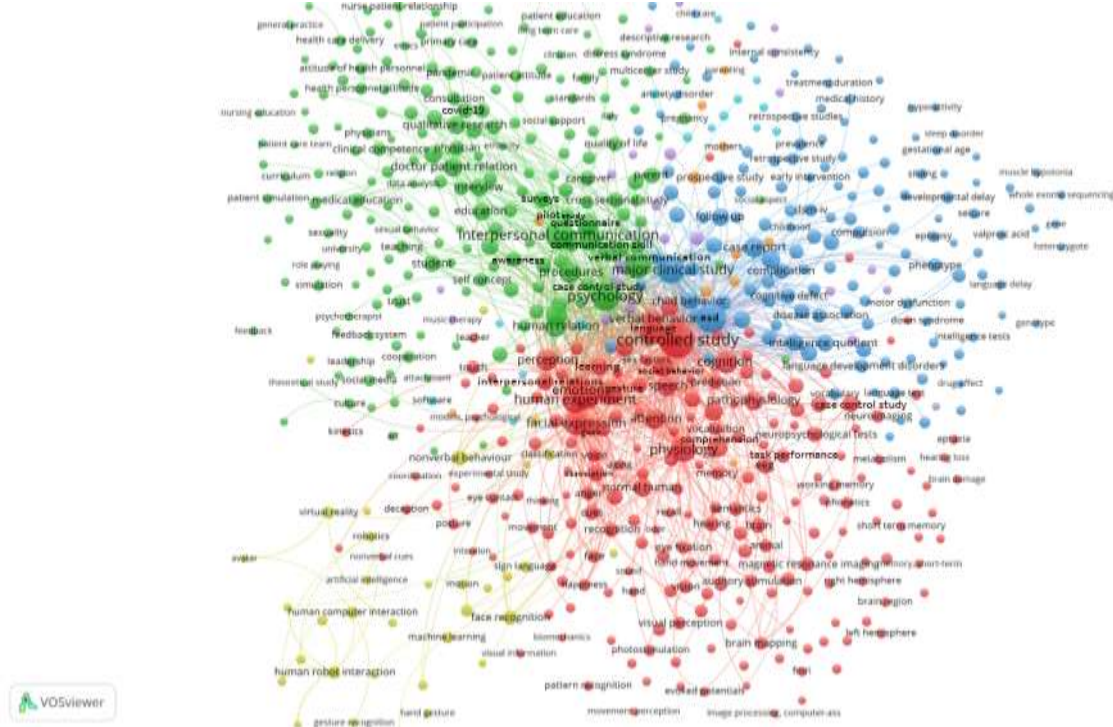
Diğer ilgi çekici bulgular algılamanın 284 kez, eğitim 165 kez, tanıma 95 kez, yüz algılamanın 93 kez tekrara sahipken duygu algılamanın 58 kez geçmesidir.

**4.2.4. Ortak anahtar kelime oluşum ağları:** Grafik 4.11 içerisinde görülebilen anahtar kelimeler 7 özgül renk içeren kümelere ayrılmıştır.

**Küme 3, 5, 6, 7 (mavi/mor/turkuaz/turuncu):** Genellikle sağlık bilimleri alan yazınıza ait makalelere dair anahtar kelimelerinin hakim olduğu toplamda 191 öğeden oluşan ortak

oluşum ağını temsil ettiği görülmektedir. Anahtar kelime geçişlerinde durum raporu (222), yakın takip çalışmaları (166), uzun süreli çalışmalar (163), dil gelişimi (143), sonuç değerlendirmesi (133), puanlama sistemi (101), iletişim bozukluğu (127), kohort analizi (122), zeka (92) ve motor performans (82) diğer kümelerde yer alan kavramlarla bağlantı gücü olduğu görülmektedir. Uygulama metotlarına ait olabilecek yukarıda sayılan birçok ögeye ek olarak bağlantı gücü dikkat çeken ileri yönelik çalışma (96), geriye dönük çalışma (81) ve değerlendirme ölçeği (50) ögelerine rastlanmaktadır.

**Grafik 4.11. Scopus - VOSViewer Bibliyometrik Haritalama Anahtar Kelimeler**



**Küme 4 (sarı):** Bilgisayar bilimi ve yapay zeka kavramları olan insan-robot etkileşimi (58), insan-bilgisayar etkileşimi (52), makine öğrenimi (51) ve derin öğrenme (29) yanında sözsüz davranış (100), yüz algılama (92), duygu algılama (57) gibi bağlantı gücü yüksek denilebilecek kavramları da içeren toplamda 34 ögesi olan ortak oluşum ağını temsil etmektedir. Diğer kümelerle kelime geçişlerinde uygulamaya konu olabilecek sanal gerçeklik (54), sınıflandırma (42), teşhis (32) ve mimik tanımlama (12) kavramları yer almaktadır.

**Küme 2 (yeşil):** Ağ incelendiğinde iletişim bilimleri alanına ait anahtar kelimelerle birlikte eğitim ve araştırma alanlarında sık tekrar eden 212 ögeden oluştuğu görülmektedir. Bağlantı gücü değerleri açısından dikkat çeken ögeler sırasıyla; kişilerarası iletişim (610), psikoloji (691), sözlü iletişim (474), video kaydı (381), anket (291), iletişim yeteneği (274), kalitatif araştırma (184), eğitim (164) kaygı (134), depresyon (112), farkındalık (112), covid-19 (115) ve yetenekler (102) olmaktadır.

Uygulama metotlarına ait olabilecek yukarıda sayılan video kaydı, anket, kalitatif araştırma ve eğitim gibi ögelere ek olarak bağlantı gücü dikkat çeken prosedürler (280), görüşme (168), araştırma anketi (123), en kesit çalışması (116), rastgele seçilmiş kontrollü araştırma (116), yarı yapılandırılmış görüşme (95), öz-rapor (81), pilot çalışma (65), gözlemsel çalışma (65) ve alıştırmaya (61) ögelerine erişilebilmektedir.

**Küme 1 (kırmızı):** Kavramsal çerçevede ele alınmaya çalışılan anahtar kavramların en yoğun olduğu, toplamda 227 ögenin yer aldığı ortak oluşum ağıdır. Böylelikle Grafik 4.11 ile



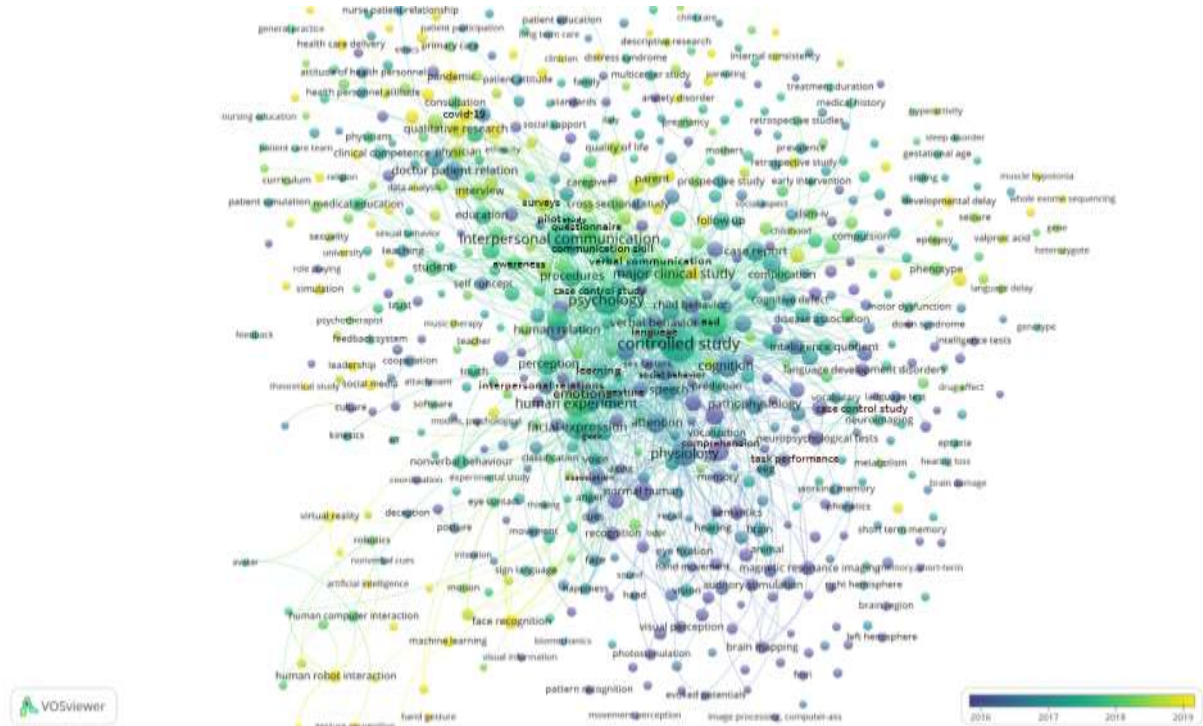
görülebileceği üzere ve takip eden kısımda en sık tekrarlanma sayıları verilen anahtar kelimelerin yer aldığı ağı oluşturmaktadır. Yüksek değerde toplam bağlantı gücüne sahip ve bağlantı sayısı en fazla olan bu kelimeler bağlantı gücü açısından tekrar incelendiğinde ise; kontrollü çalışma (1072), insan deneyi (514), duygu (470), fizyoloji (441), yüz ifadesi (401), mimik (378), sosyal etkileşim (365), biliş (323), dil (284), sosyal davranış (250), dikkat (240), kişilerarası ilişkiler (208), sözlü davranış (194), kavrama (188) öğelerinin yoğunlukları nedeniyle neredeyse üst üste geldiği Grafik 4.11 aracılığıyla görülebilmektedir.

Takep eder şekilde bu kümede yer alan 242 bağlantı gücüyle görev performansı, konuşma (239), nöropsikolojik test (234), karşılaştırmalı çalışma (159), davranış (151), öğrenme (148), göz alanı (134), sosyal algı (123), vaka kontrol çalışmaları (103), öngörme (86), duygusalılık (84) ve yüz (63) verilen güçler açısından dikkat çekici bulunmuştur.

Metodolojik kavramlara dair öğeler tekrar gözden geçirildiğinde ise bu kümede nükleer manyetik rezonans görüntüleme (147), beyin çizgesi yönetimi (EEG, 133), beyin taraması (neuroimaging, 84), anlambilim (83), reaksiyon süresi (75), göz sabitleme (68), beyin haritalama (64), göz izleme (53), zihin kuramı (52), göz teması (48) ve duyuş/duygu uyarılma (arousal, 44) kelimelerine ulaşılmaktadır.

**4.2.5. Ortalama yayınlanma yılları ve artış gösteren kelimeler:** Scopus veri tabanında tekrarlayan anahtar kelimelerin yıllara göre dağılımına dikkat edildiğinde, Grafik 4.12 ile sunulan verinin yazılımın yoğunluk değerlendirmesi gereğince 2016-2019 yılları arasındaki ağları dikkate aldığı ve en çok tekrar edilen sözsüz iletişim, kontrollü çalışma, psikoloji, iletişim, kişilerarası iletişim, duygu, yüz ifadesi, sözlü iletişim, mimik ve sosyal ilişki kelimelerinin ortalama yayım yılınının 2017 ilk yarısını gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

**Grafik 4.12. Scopus - VOSviewer Bibliyometrik Haritalama Yıllara Göre Anahtar Kelimeler**

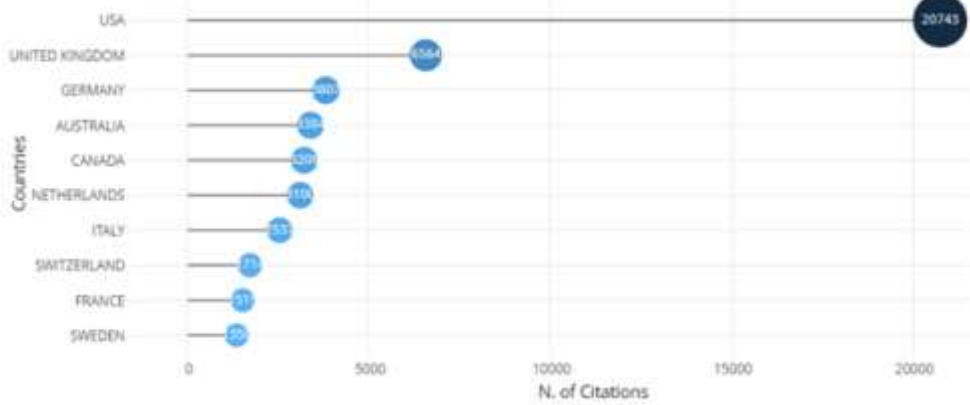


Biliş, tanımlama, sosyal davranış, fizyoloji, konuşma, insan ilişkileri, kişiler arası ilişkiler, yüz ve EEG gibi kelimelerin 2016 yılında yoğunlaşırken, en çok tekrar eden diğer kelimeler insan deneyi, algı, video kaydı, iletişim yeteneği, eğitim, öğrenme, öğrenci, durum raporu, prosedürler, dil ve karşılaştırmalı çalışma 2017 yılının ikinci yarısını göstermektedir.

2018 yılında ise anket ve araştırma soruları, iletişim yetenekleri, farkındalık, kaygı, yetenek, kişisel deneyim, alıştırma, duygu algılama, kalitatif araştırma, kohort analizi, simülasyon, vücut pozisyonu ve sosyal statü gibi kelimelerin yer almaktadır.

Grafik 4.12 üzerinde sarı renk ile gösterilen, ortalama yayım yılı itibariyle 2019 yılında sık kullanılmaya devam eden ve artış eğilimi gösteren kelimelerin yüz algılama, insan robot etkileşimi, sosyal yeterlik, sanal gerçeklik, sosyal etkileşim, sosyal medya, öğrenme sistemleri, yapay zeka, mimik algılama, liderlik, üniversite olduğu anlaşılmaktadır. 2020 itibariyle tematik analiz ve makine öğrenimi, 2021 itibariyle ise derin öğrenme, covid-19 ve pandemi tekrarlayan anahtar kelimelerinin makalelerde yer almaya devam etmektedir.

**Grafik 4.13. Scopus – Bislioshiny En Çok Atıf Alan Ülkelerin Bibliyometrik Haritalama Kesiti**

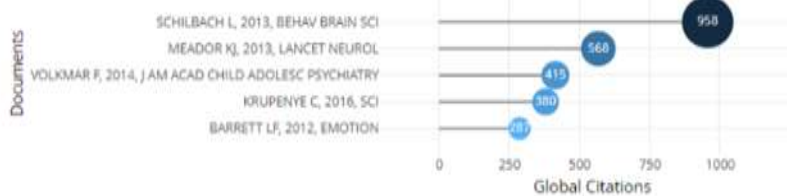


En çok atıf alan ülkeler grafik kesiti biblioshiny'den (Aria ve Cuccurullo, 2017) alınmıştır.

**4.2.6. Atıf alma açısından ülkelere göre dağılım:** Scopus veri setinden alınan ve biblioshiny uygulamasıyla incelenen yayınlarda toplam 84 ülke olduğu görülmüş ve yayın ile atıf sayısı en az beş olan 69 ülke dikkate alınmıştır. Amerika'nın 20.743 atıf ile en fazla atıf alan ülke olduğu, sırasıyla 6.546 atıf ile İngiltere ve 3.807 atıf ile Almanya'nın takip ettiği anlaşılmaktadır. Kanada 3.209 atıf, İtalya 2.537 atıf, Hollanda 3.100 atıf, İsviçre 1.714 atıf, Fransa 1.515 atıf ve 1.350 atıf ile İsveç'in sırası takip ettiği görülmüştür. Ülkemizin ise aldığı 329 atıf ile 24. sırada yer aldığı belirlenmiştir.

**4.2.7. En fazla atıf alan makaleler:** Biblioshiny uygulamasıyla en fazla atıf alan yayınlar incelendiğinde ise analize konu toplam 4.487 makaleden atıf sayısı en az on olan 2.594 yayına ulaşılmıştır. Sonuçlar analiz edildiğinde 958 atıf ile en fazla atıf alan makalenin L. Schilbach vd. (2013) ait olduğu görülmektedir. Bu çalışmayı K. J. Meador vd. (2013) 568 atıfı yayını ve F. Volkmar vd. (2014) 415 atıfı makalesi takip etmektedir. Ardından C. Krupenye vd. (2016) 380 atıfı ve L. F. Barrett'in (2012) 287 atıfı makalesi yer almaktadır.

**Grafik 4.14. Scopus – Bislioshiny En Çok Atıf Alan Makaleler Bibliyometrik Haritalama Kesiti**



En çok atıf alan evrensel dokümanlar grafik kesiti biblioshiny'den (Aria ve Cuccurullo, 2017) alınmıştır.

Scopus veri tabanına dair makalelerde en fazla atıf alan yazarlar bulgularına erişilememiştir. Çalışmanın araştırma sınırlılıkları ve bibliyometrik analiz araçları kısmında değinildiği üzere Scopus veri setleri için VOSviewer yazılımı tarafından bu analiz opsiyonu

sunulmamaktadır. Scopus veri setlerinin özellikle atıf kaynakları ve kaynak sayılarının veri seti dosyalarında manuel erişilebilmesine rağmen biblioshiny uygulamasının Hoai vd. (2021, s. 319) aktardığına benzer şekilde hata vermesi nedeniyle bulgulara ulaşım sağlanamamıştır. WoS veri tabanı analizi için sunulan ve aynı isimli başlık altında yer alan bulguların, bağlantı gücü ve disiplinler arası araştırmacı arasındaki bağlantı yorumlamaları açısından değerli bulunması nedeniyle bu kısmın çalışmada korunması uygun görülmüştür.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde bibliyometrik analizler çeşitli disiplinlerde kullanılarak, bilim insanlarının başarısının değerlendirilmesinden, dergilerin değerlendirilmesine ve ivme kazanan araştırma konularının belirlenmesine kadar birçok yönüyle bilimsel çalışmalarda kullanılmaktadır. Bu araçlar sayesinde karşılaştırmalı analizler yapılarak başarı ölçütleri ve fırsatlar bir arada değerlendirilebilmektedir. Burada hatırlanması gereken konu bibliyometrik çalışmaların durumun niceliğine odaklanarak yüzeysel kalabildiği ve niteliksel yaklaşımla içeriğe dair bir analiz sağlamamasıdır. Bibliyometrik analizlerin tam bir nicel çalışma olmaması, analizin kabul edilen belli bir hata miktarı içermesinden de kaynaklanmaktadır. Analizle mevcut veri setleri içerisinde yer alan o anki durum, karşılaştırılmalı olarak ortaya konmaktadır.

Çalışmada disiplinler arası alanlarda en çok geçen kelimeler yerine, sözsüz iletişimin başat unsurları etrafında yer alan ortak oluşum ağları, ağlar arasında anahtar kelime geçişleri ve öğelerin bağlantı güçlerine daha çok değinilmiştir. Böylelikle nicel bulgulara erişim sağlanmışken, örneğin sağlık sektöründe en çok tekrara sahip hastalıklar, hastalar ve yaş aralıklarına dair anahtar kelimeleri öne çıkarılmamıştır. Bunun yerine durum analizi yapılarak, öğeler kendi ortak oluşum ağı içerisinde anlaşılabilirliğe çalışılmış olup bağlantısı (link) olan diğer öğelerle ilişkisine ve ilişkili öğelerin durumuna dair bulgular toplanmaya çalışılmıştır. Bahsi geçen sözsüz iletişimle ilişkili anahtar kelime öğelerinin nasıl sınıflandığı, benzer öğelerle olan durumun anlaşılabilirliğinin sağlanmasına çalışılmıştır. Diğer yandan sözsüz iletişim içeren makalelerin, kullanılan süreç ve yöntem açısından hangi metodolojik anahtar kelimeleri içerdiğine dair bulgulara özen gösterilmiştir.

Birlikte incelenen veri tabanlarından erişilen makale sayılarına bakıldığında, WoS uluslararası atıf indeksinde erişilen sayısı 2.356 iken, Scopus platformunda 4.487 makaleye ulaşılmasıyla arada iki kattan fazla fark olduğu görülmüştür. Bu bulguya etki eden faktörün, WoS kategorilerinden en fazla iletişim başlığında 192 makale yer alırken, Scopus indekslemesinde tıp alanında 1.830 makalenin yer almasından kaynaklandığı öne sürülebilecektir. İncelemeye alınan 2012-2023 yılları özelinde makalelerin üretildiği yıllara bakıldığında ise genelde benzer değişim oranları görülse de WoS üzerinde 2014-2018 yıllarında görülen istikrarlı artışa karşın Scopus özelinde kritik bir düşüş gözlenmektedir.

Veri tabanlarının, erişilen bilimsel çalışmalarda en çok tekrar eden anahtar kelimelere ilişkin karşılaştırması yapıldığında ise en dikkat çekici farklılığın bu kısımda olduğu görülmüştür. Çoğunlukla kavramsal çerçevede ele alınan anahtar kavramların oluşturduğu ortak oluşum ağının (küme 1) öğe sayılarına bakıldığında, WoS özelinde 154 sayısına ulaşılırken Scopus platformu için ise toplamda 227 öğe erişilmektedir. Veri tabanlarının farklılaştığı bu noktada, WoS haritalamasının merkezinde yer alan sözsüz iletişim kavramlarına bağlantı gücüyle yakın öğelerin arasında algılama, davranış, empati, model, göz alanı, bilgi ve kişilik anahtar kelimeleri görülürken Scopus özelinde psikoloji, kontrollü



çalışma, insan deneyi, fizyoloji, sosyal etkileşim, kişilerarası ilişkiler ve kavrama gibi unsurları takiben göz alanı ve öğrenme anahtar kelimelerinin yer aldığı görülmektedir.

Kümeler arası geçişken kelimeler üzerinde bağlantı gücü açısından yapılan WoS veri seti incelemesinde empati, etki, performans, deneyim, eğitim, yetenekler, öğrenci, dil, ortak dikkat ve yeterlik kavramlarına ulaşılmıştır. Scopus haritalamasında ise durumun kişilerarası iletişim, empati, görüşme, anket, farkındalık, görev performansı ve durum raporu öğeleriyle farklılaştığı görülmektedir. Bu durum Scopus makalelerinde yer alan daha fazla klinik çalışmaların ortak oluşum ağlarını farklılaştırmasıyla açıklanabilecektir. Ortak oluşum ağlarının dışına doğru yer alan bağlantı gücü düşük öğeler incelendiğinde ise WoS üzerinden duygusal zeka, yüksek öğrenim, ön yargı, ipuçları, alıştırma, duyuş ve sosyal iletişim kelimelerine ulaşılmaktadır. Aynı şekilde Scopus haritalamasına bakıldığında ise zeka, öngörme, duygusallık, deneyim, beyin bölgesi ve kültür kelimeleri dikkat çekmektedir. Sözsüz iletişime ilişkin ve çalışmada verilen kavramsal çerçeveye yakın tutulacak ileriye dönük çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Birlikte incelenen veri tabanlarında metodolojik kavramlar açısından sözsüz iletişim içeren makalelerde ileriye dönük çalışmalarda değerlendirilebilecek orta veya düşük bağlantı gücü bulunan anahtar kelimelerden hangilerinde farklılaştıklarına bakıldığında ise; WoS uluslararası alan indeksine dair bulgularda simülasyon, ölçeklerin kullanımı, öğrenci katılımı, sanal gerçeklik, göz izleme, durum tespiti yanında özellik çıkarımı, alıştırma öğeleri, göz bakışı, yüz duyuş tanımlaması, uyarılma (arousal), yüz ifade ikonları (emoticons), beyin çizgesi yönetimi (EEG) ve iletişim mesafesi (proxemics) anahtar kelimeleri dikkat çekmektedir. Scopus veri tabanı açısından farklılaşan öğeler ise yarı yapılandırılmış görüşme, beyin taraması, anlambilim, beyin haritalama, pilot çalışma, gözlemsel çalışma yanında nispeten düşük güçlü zihin kuramı, göz teması ve mimik tanımlaması göze çarpan öğelerdir.

Sözsüz iletişim bilimi ve uygulamalarına ilişkin ilkelerin belirlenmesinde “gerçek dünya gözlemlerinin kabulü” yaklaşımının eserlerini özgün kıldığını belirten Matsumoto vd. (2020), bu yaklaşımın deneysel bilim ilkelerine uymadığı için bilimsel dünyada göz ardı edildiğini belirtmektedir. Özellikle güvenlik profesyonellerinin gerçekleştirdiği uygulamalarda “laboratuvar bilimi”nin sözsüz sinyalleri göz ardı ediliyorken, gerçek dünya vaka ve analizlerinin yeterli olduğu savunulmaktadır. Buna karşın, Denault vd. (2020) bahsi geçen güvenlik uygulamalarının geçerliliğini desteklemek üzere yayınlanan resmi bir raporda 178 bilimsel kaynaktan sadece 20 tanesinin bilimsel veri ve metodları içerdiğini aktarmaktadır. 1960-2019 yılları arasında sözsüz iletişim üzerine 30.000 hakemli makale yayınlandığını dile getiren Denault vd. (2020), çalışmaların metodolojileri dikkate alınmadan esinlenilerek çoğaltılması ve uygulamacılara yayılmaması gibi sebeplerle sözsüz iletişim alanında devlet güvenlik uygulamalarının bile giderek sözde bilim (pseudoscientific) süreçlerine teslim olduğundan bahsetmektedir. Gerçek dünya gözlemlerine dayanan yaklaşımlar tam anlamıyla bilimsel sunulursa güvenilirliği artacak, eleştirel değerlendirme ve bilimsel metodlarla öne çıkarılacak alan yazına yönelik profesyonellerin ihtiyaçlarını karşılayacak erişilebilir ve kullanışlı araçlar sağlanabilecektir. Bu noktada, sadece laboratuvar bilimine ait görülen ancak gün geçtikçe mobil aygıtlarla yaygınlaşarak günlük hayatta kullanılabilen, gerçek hayat vakalarına uygulanabilecek deneysel yöntemlerle gerçekleştirilecek bilimsel araştırmalara yönelmesinin çözüme katkı sağlayacağı önerilebilecektir.

Makalelerin ortalama yayınlanma yıllarına göre haritalamalar incelendiğinde ise WoS veri tabanında 2021 itibarıyla derin öğrenme ve covid-19 tekrarlayan anahtar

kelimelerinin yer almaya devam etmesine benzer olarak, Scopus platformunda da 2021 itibarıyla aynı tekrarlayan anahtar kelimelere ek olarak pandemi kelimesinin de yer aldığı görülmektedir. Bulgular ülkeler açısından kıyaslandığında, yayın üretilen ülkelerin sıralaması değişse de aynı olduğu anlaşılmaktadır. En fazla makale üretilen ülke olarak Amerika yer almaktadır. Makalelerde en fazla atıf yapılan yazarlar açısından bulgulara bakıldığında ve WoS özelinde ismin Paul Ekman (2020) olduğu görülmektedir. Ekman, J. A. Hall, J. K. Burgoon ve David Matsumoto (2020) bağlantı gücü açısından aynı kümede yer alırken P. Mundy'nin yer aldığı küme ile zıt kutuplarda olmaları ve arada bağlantı gücü en yüksek yazarın Simon Baron-Cohen olması dikkat çekici bulunmuştur.

En fazla atıf alan makaleler açısından WoS veri tabanında M.A. Pavlova'nın (2012) vücut hareketi algılama görevlerinde performansın sosyal bilişin ayırt edici bir özelliği olup olamayacağını ele aldığı makalesi ilk sırada yer almaktadır. Scopus uluslararası alan indeksinde ise L. Schilbach vd. (2013) sosyal sinirbilim alanında gerçek zamanlı sosyal karşılaşmaların sinirsel mekanizmalarına ilişkin çalışması bulunmaktadır. Burada takip eden diğer yazarlara dair bulgularda da her iki veri tabanında ortak isimlere rastlanmaması WoS kategorileri ile Scopus konu alanlarındaki ve makale sayılarındaki farklılık, yazarların alan ve tercihleri sebepleriyle temellendirilebilecektir.

Bu bulgular ışığında alan yazın incelendiğinde ise Baron-Cohen'in (2001) çalışmasında zihin kuramına ilişkin sunduğu Gözden Zihin Okuma Testi'nin, Pavlova ve Sokolov (2022) makalesinde ele alındığı görülmektedir. Karşımızdakilerin duygularını algılama ve tanımlama yeteneğimiz anlamında sosyal bilişin deneysel olarak değerlendirilmesine artan ihtiyaç ve yeni araçların gelişiminden bahsedilmektedir. Beyin haritalama yöntemiyle yürütülen makalede covid-19 pandemisi sonrasında konunun önemine dikkat çekilmiştir. Günlük yaşamda uyumlu sosyal etkileşimin sağlanması ve eğitim üzerine ileriki çalışmaların önemli bir değer taşıyabileceği belirtilmektedir. Göz izleme, EEG gibi deneysel araçlar ile maskeli iletişim, duyuş tanımlaması ve arousal (uyarıma) üzerine yapılacak bir çalışmanın alan yazına katkı sağlayabileceği çıkarımında bulunulabilir.

Sonuç olarak sözsüz iletişim kavramının disiplinler arası yönünü içeren bilimsel makalelerin hem kavramsal hem de uygulama açısından durumunun iletişim bilimleri perspektifinden geniş ve kapsamlı bir şekilde ele alınmasına çalışılmıştır. İlerde hazırlanacak bilimsel çalışmalara erişenlerce nelerin bilinmesinin önemli olduğu, neyin güven içinde ve işlevsel olarak kullanılabileceğini çerçevesinin çizilebilmesi açısından bilimsel çalışmalarda kullanılan kavram ve uygulamalar hakkında öngörü kazanılabilmesi, bibliyometrik haritalamalarla birçok göze çarpmayan anahtar kelime, yazar ve yayın bulgusuna erişilmesi adına ulaşılan bulgular tatmin edici bulunmuştur. İleriye dönük yapılacak çalışmalarda bilimsel çalışmalara dair veri tabanları ve bibliyometrik analiz uygulamaları çeşitlendirilerek, veri setlerinin birleştirilmesiyle analizi vb. yöntemlerle daha geniş kapsamlı bulgulara erişilebilecektir.

**Kaynakça**

- Amodeo, D. A., Jones, J. H., Sweeney, J. A., Rogozzino, M. E. (2012). Differences in BTBR T+tf/J and C57BL/6J mice on probabilistic reversal learning and stereotyped behaviors. *Behavioural Brain Research*, 227(1), 64-72. <https://doi.org/10.1016/j.bbr.2011.10.032>
- Aria, M. ve Cuccurullo, C. (2017) Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis, *Journal of Informetrics*, 11(4), 959-975. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007>
- Baas, J., Schotten, M., Plume, A., Côté, G., ve Karimi, R. (2020). Scopus as a curated, high-quality bibliometric data source for academic research in quantitative science studies. *Quantitative Science Studies*, 1(1), s. 377–386. <https://doi.org/10.1162/qss.a.00019>
- Baron-Cohen S., Wheelwright S., Hill J., Raste, Y., ve Pumb, I. (2001). “Reading the Mind in the Eyes” Test revised version: a study with normal adults, and adults with Asperger’s syndrome or high functioning autism. *J Child Psychol Psychiatry*, 42(2), 241-251.
- Barrett, L. M. (2012). Emotions are real. *Emotion*, 12(3), 413–429. <https://doi.org/10.1037/a0027555>
- Büyükkıdık, S. (2022). A bibliometric analysis: a tutorial for the bibliometrix package in R using IRT literature. *Journal of Measurement and Evaluation in Education and Psychology*, 13(3), 164-193. <https://doi.org/10.21031/epod.1069307>
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E. Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Pegem Akademi Yayınları.
- Bozdoğan, A. E. (2020) Web of science veri tabanına dayalı bibliyometrik analiz: bilim merkezleri/müzeleri üzerine yapılan eğitim araştırmaları makaleleri. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 14(31), s. 174-194, <https://doi.org/10.29329/mjer.2020.234.9>
- Çamdereli, M. (2019). *İletişime Giriş*. Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları.
- Chen, C. ve Song, M. (2019) Visualizing a field of research: a methodology of systematic scientometric reviews. *PLoS One*, 14(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0223994>
- Denault, V., Plusquellec, P., Jupe, L. M., St-Yves, M., Dunbar, N. E., Hartwig, M., ... van Koppen, P. J. (2020). The analysis of nonverbal communication: The dangers of pseudoscience in security and justice contexts. *Anuario de Psicología Jurídica*, 30, 1-12. <https://doi.org/10.5093/apj2019a9>
- Demir, H. ve Erigüç, G. (2018). Bibliyometrik bir analiz ile yönetim düşünce sisteminin incelenmesi. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(2), s. 91-114. <http://dx.doi.org/10.18394/iid.395214>
- Dikmen, M., ve Bahadır, F. (2022). Bibliometric mapping of gamification in education. *Journal of Educational Reflections*, 6(2), 50-67. <https://dergipark.org.tr/en/pub/eduref/issue/74849/1137631>
- Ekman, P. (2009). *Ne düşündüğünü biliyorum: Yasaları çiğnemekten sözünü tutmamaya insanlar nasıl yalan söyler ve nasıl yakalanırlar?*. (E. Karababa, Çev.). Diyojen Yayınları.
- Ekman, P. (2020). *Yalan söylediğimi nasıl anladın?! Sosyal hayatı ve duygusal yaşamı güçlendirmek için yüzleri ve hisleri okuma*. (E. İ. Akter, Çev.). Okuyan Us Yayınları.
- Fiske, J. (2019). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. İrvan, S. (Çev.) Pharmakon Yayınları.
- Fridlund, A.J., Crivelli, C., Jarillo, S., Fernández-Dols, J.M. ve Russell, J.A. (2019). Facial Expressions. Shackelford, T. & Weekes-Shackelford, V. (Ed.) *Encyclopedia of Evolutionary Psychological Science* içinde (s. 1-7). Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-16999-6\\_797-2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-16999-6_797-2)

- Gülmez, M., Oğuz, S. ve Yalçıntaş, D. (2020). Sosyal İnovasyon Alanındaki Yayınların Görsel Haritalama Yöntemiyle Bibliyometrik Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(Ek), 90-101. <http://dx.doi.org/10.18394/iid.395214>
- Gorrindo, P., Williams, K. C., Lee, E. B., Walker, L. S., McGrew, S. G. ve Levitt, P. (2012). Gastrointestinal dysfunction in autism: parental report, clinical evaluation, and associated factors. *Autism Research*, 5, 101-108.
- Hoai, S. B., Hoang Thi, B., Nguyen Lan, P. ve Tran, T. A. (2021). A bibliometric analysis of cultural and creative industries in the field of arts and humanitie. *Digital Creativity*, (32)4, 307-322. <https://dx.doi.org/10.1080/14626268.2021.1993928>
- Friston, K. J. ve Frith, C. D. (2015). Active inference, communication and hermeneutics. *Cortex*, 68, 129-143. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cortex.2015.03.025>
- Karaboğa, T., Karaboğa, H. A., ve Sehitoğlu, Y. (2020). The rise of big data in communication sciences: a bibliometric mapping of the literature. *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences*, 58, 169-199. <https://dx.doi.org/10.26650/Connectist2020-0083>
- Kaplan, M. (2019). *Yüz Okuma Sanatı: Çin Evren Bilimi Çerçevesinde Yüz Okuma, Davranış ve Karakter Analizi*. Ayzıt Yayınları.
- Krupenye, C., Kano, F., Hirata, S., Call, J. ve Tomasello, M. (2016). Great apes anticipate that other individuals will act according to false beliefs. *American Association for the Advancement of Science*, 354(6308), 110-114. <https://dx.doi.org/10.1126/science.aaf8110>
- Kurnaz, A. (2021). The impact of the covid-19 pandemic on communication studies: Bibliometric analysis. *Journal of Selcuk Communication*, 14(4), 1521-1545. <https://dx.doi.org/10.18094/josc.975982>
- Kürklü, S. (2020). Biyoetik konusunda yapılan araştırmaların bibliyometrik analizi; WoS örneği. *Türkiye Biyoetik Derneği*, 6(3), 87-99. <http://dx.doi.org/10.5505/tjob.2019.52297>
- Matsumoto, D., Frank, M. G. ve Hwang, H. S. (2020). *İnsanları Okumak: Sözsüz Davranış Dünyasına Giriş*. Matsumoto, D., Frank, M. G. ve Hwang, H. S. (Ed.), Tuzgöl Dost, M. ve Metin, A. (Çev. Ed.). Sözsüz İletişim Bilim ve Uygulamaları içinde (s. 3-14). Nobel Akademik Yayınları.
- Matsumoto, D. ve Hwang, H. S. (2020). Yüz ifadeleri. Matsumoto, D., Frank, M. G. ve Hwang, H. S. (Ed.), (M. Tuzgöl Dost ve A. Metin, Çev. Ed.). Sözsüz İletişim Bilim ve Uygulamaları içinde (s. 15-52). Nobel Akademik Yayınları.
- Meador, K.J., Baker, G.A., Browning, N., Cohen M. J., Bromley R. L., Clayton-Smith J., Kalayjian, L.A., Kanner, A., Liporace J. D., Pennell P. B., Privitera, ve M., Loring. (2013). Fetal antiepileptic drug exposure and cognitive outcomes at age 6 years (NEAD study): a prospective observational study. *Lancet Neurol*, 12(3), 244-52. [https://doi.org/10.1016/S1474-4422\(12\)70323-X](https://doi.org/10.1016/S1474-4422(12)70323-X)
- Nicolaidis, C., Raymaker, D. M., Ashkenazy, E., McDonald, K. E., Dern, S., Baggs, A. E., Kapp, S. K., Weiner, M., ve Boisclair ve W. C. (2015). "Respect the way I need to communicate with you": Healthcare experiences of adults on the autism spectrum. *Autism*, 19(7), 824-831. <https://doi.org/10.1177/1362361315576221>
- Oliveira, O., da Silva, F., Juliani, F., Ferreira, L. ve Nunhes, T. (2019). Bibliometric method for mapping the state-of-the-art and identifying research gaps and trends in literature: an essential instrument to support the development of scientific projects. *IntechOpen Scientometrics Recent Advances*, 1-18. <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.85856>

- Özköse, H. ve Gencer, C. (2017). Bibliometric analysis and mapping of management information systems. *Gazi University Journal of Science*, 30(4), 356-371. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/380302>
- Pavlova, M.A. (2012). Biological motion processing as a hallmark of social cognition, *Cerebral Cortex*, 22(5), 981–995, <https://doi.org/10.1093/cercor/bhr156> <http://dx.doi.org/10.1093/cercor/bhr156>
- Pavlova, M. A. ve Sokolov, A. A. (2022). Reading language of the eyes. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 140:104755. <http://dx.doi.org/10.1016/j.neubiorev.2022.104755>
- Schilbach, L., Timmermans, B., Reddy, V., Costall, A., Bente, G., Schlicht, T., ve Vogeley, K. (2013). Toward a second-person neuroscience. *Behavioral and Brain Sciences*, 36(4), 393-414. <http://dx.doi.org/10.1017/S0140525X12000660>
- Subaşı, M. ve Okumuş, K. (2017). Bir araştırma yöntemi olarak durum çalışması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(2), 419-426. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/474049>
- Şeref, İ. ve Karagöz, B. (2019). Scopus veri tabanına dayalı bibliyometrik değerlendirme: Mevlâna Celâleddin Rumî üzerine yapılan araştırmalar. *RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, (14), 298-313. <http://dx.doi.org/10.18394/iid.395214>.
- Taşkın, Z. ve Aydınoğlu, A. U. (2015). Collaborative interdisciplinary astrobiology research: a bibliometric study of the NASA Astrobiology Institute. *Scientometrics*, 103, 1003-1022. <http://dx.doi.org/10.1007/s11192-015-1576-8>
- Van Eck, N. J., ve Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics* 84, 523–538. <https://www.doi.org/10.1007/s11192-009-0146-3>
- Volkmar, F., Siegel, M., Woodbury-Smith, M., King, B., McCracken, J. ve State, M. (2014). Practice parameter for the assessment and treatment of children and adolescents with autism spectrum disorder. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 53(2), 237-257. <https://doi.org/10.1016/j.jaac.2013.10.013>
- Youngblood, M. (2018). A bibliometric analysis of the interdisciplinary field of cultural evolution. *Palgrave Communications*, 4(120), s. 1-9. <http://dx.doi.org/10.1057/s41599-018-0175-8>



## SAĞLIK KURUMU ÇALIŞANLARININ ŞİDDETE MARUZ KALMA ALGILARININ İŞ PERFORMANSLARINA ETKİSİ VE ÖRGÜTSEL DEĞİŞİME AÇIKLIĞIN ARACILIK ROLÜ\*

Onur EREN\*

Abdullah ÇALIŞKAN\*\*

Özlem KÖROĞLU\*\*\*

**ÖZ:** Sağlık sektörü, insan hayatının kritik bir noktasında yer aldığı için çalışanlar için yoğun stres ve baskıya maruz kalan bir alan olarak öne çıkmaktadır. Bu koşulların başında, sağlık personelinin şiddete maruz kalma riski gelmektedir. Bu noktada, Gaziantep bölgesinde faaliyet gösteren özel hastanelerde çalışan sağlık personelinin şiddetle karşılaşma algılarının, iş performansları üzerindeki etkisi ve örgütsel değişime olan açıklık düzeyinin araştırılması önemli bir konu haline gelmektedir. Bu makale, özellikle Gaziantep bölgesindeki özel hastanelerde görev yapan sağlık personeli üzerine odaklanarak, sağlıkta şiddetin, iş performansı üzerindeki potansiyel etkilerini ve örgütsel değişime açıklığın bu ilişkideki aracılık rolünü ele almaktadır. Bu bağlamda, makale, sağlık kurumu çalışanlarının iş performansını etkileyen faktörleri belirlemeyi ve bu faktörler arasındaki ilişkileri anlamayı amaçlamaktadır. Araştırmada verilerin elde edilmesi için anket yöntemine başvurulmuş olup Şiddete Maruz Kalma Ölçeği, İş Performansı Ölçeği ve Örgütsel Değişime Açıklık Ölçeği kullanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık, Sağlıkta Şiddet, Şiddet, Şiddetin Nedenleri, Örgütsel Değişime Açıklık, İş Performansı

**Makale Türü:** Araştırma Makalesi

**Jel Sınıflandırması:** M10, M12, M19

**DOI:** 10.54969/abuijss.1439819

**Geliş Tarihi:** 19.02.2025

**Kabul Tarihi:**25.02.2025

**Yayın Tarihi:**25.02.2025

## THE EFFECT OF HEALTH INSTITUTION EMPLOYEES' PERCEPTIONS OF EXPOSURE TO VIOLENCE ON THEIR WORK PERFORMANCE AND THE MEDIATING ROLE OF OPENNESS TOWARD ORGANIZATIONAL CHANGE

**ABSTRACT:** Since the healthcare sector is at a critical point in human life, it stands out as an area where employees are exposed to intense stress and pressure. Chief among these conditions is the risk of healthcare personnel being exposed to violence. At this point, it becomes an important issue to investigate the perception of violence of healthcare personnel working in private hospitals operating in the Gaziantep region, its impact on their job performance, and their level of openness toward organizational change. This article addresses the potential effects of violence in healthcare on job performance and the mediating role of openness to organizational change in this relationship, focusing especially on healthcare personnel working in private hospitals in the Gaziantep region. In this context, the article aims to identify the factors affecting the job performance of healthcare institution employees and to understand the relationships between these factors. The survey method was used to obtain data in the research, and the Exposure to Violence Scale, Job Performance Scale and Openness to Organizational Change Scale were used.

**Key Words:** Health, Violence in Health, Violence, Causes of Violence, Openness toward Organizational Change, Job Performance

**Article type :** Research article

**Jel Classification :** M10, M12, M19

**DOI:** 10.54969/abuijss.1439819

**Received :** 19.02.2024

**Accepted:** 25.02.2024

**Published:** 25.02.2024

\*Bu çalışma EREN tarafından, Prof. Dr. ÇALIŞKAN danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

\*Yüksek Lisans Öğrencisi. Toros Üniversitesi. Mersin, [onnureren@icloud.com](mailto:onnureren@icloud.com), ORCID: 0000-0002-5443-7772

\*\* Profesör Doktor. Toros Üniversitesi. Mersin, [abdullah.caliskan@toros.edu.tr](mailto:abdullah.caliskan@toros.edu.tr), ORCID: 0000-0001-5746-8550

\*\*\*Doç. Dr. Toros Üniversitesi. Mersin, [ozlem.koroglu@toros.edu.tr](mailto:ozlem.koroglu@toros.edu.tr), ORCID: 0000-0001-6710-3790

**Kaynak gösterimi için:**

EREN, O., ÇALIŞKAN, A. ve KÖROĞLU, E. (2023). Sağlık Kurumu Çalışanlarının Şiddete Maruz Kalma Algılarının İş Performanslarına Etkisi ve Örgütsel Değişime Açıklığın Aracılık Rolü, Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 3 (2), 163-183. DOI: 10.54969/abuijss.1439819

## 1. GİRİŞ

Şiddet, genel olarak aynı fikirde olmama durumundan kaynaklanan orantısız güç kullanma olarak tanımlanır (TDK, 2023). Fiziksel, duygusal ve psikolojik boyutları içerir ve toplumlar ile bireyler arasındaki günlük etkileşimleri derinden etkiler. İşyerindeki şiddet, özellikle sağlık sektöründe belirgin bir problem haline gelmiştir. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olayları, hem gelişmekte olan ülkelerde hem de gelişmiş ülkelerde sıkça görülmekte, bu durum hekimlerin kariyerleri boyunca şiddetle karşılaşma olasılığını artırmaktadır. Bu çalışma, şiddetin genel tanımını ele almakla birlikte, özellikle sağlık sektöründeki şiddetin etkilerini inceleyerek işyerindeki şiddetin sağlık çalışanları üzerindeki yansımalarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır (Seun-Fadipe vd., 2019).

Performans kavramı, son yıllarda giderek artan bir ilgiyle karşılanmaktadır. Özellikle örgüt performansının, çalışanların performansına bağlı olduğu anlayışı, organizasyonlarda bu terimin önemini artırmıştır. Performans, işletmelerin başarı süreçlerinde kilit bir rol oynamaktadır ve örgütlerin stratejik hedefleri ile güçlü bir ilişkisi vardır (Çalışkan ve Köroğlu, 2022; Ratnasari vd., 2019).

Örgütler, sürekli bir değişim ihtiyacıyla karşı karşıya kalan dinamik yapılardır (Halkos ve Bousinakis, 2012). Örgütsel değişim, örgütlerin belirledikleri amaçlara ulaşabilmek adına çevresel değişimlere uyum sağlama ve bu değişimlere hızlı bir şekilde tepki verebilme yeteneği üzerine odaklanmaktadır. Değişim, teknolojik gelişmeler, küresel rekabet, bilgi toplumu ve müşteri beklentilerindeki değişiklikler gibi etkenlerle tetiklenmiş ve örgütlerin çevresine uyum sağlama veya çevreyi aşma amacıyla gerçekleşmektedir (Mujib vd., 2023; Koç, 2014).

Örgütsel değişim sürecinde, çalışanların duygusal tepkilerinin yönetilmesi ve pozitif bir örgütsel iklimin oluşturulması kritik bir öneme sahiptir (Augustsson vd., 2017). Bu süreçte, duygusal anlamda gergin olan çalışanların korku, endişe ve güvensizliklerinin giderilmesi, değişime karşı direncin azaltılması için ilk adımdır (Akoğlan Kozak ve Genç, 2014). Ayrıca, değişime katılım gösteren çalışanların süreci iyi anlamaları ve desteklemeleri, değişimin başarıyla gerçekleşmesi açısından önemlidir. Örgüt içinde etkili bir iletişim ve çalışanların duygusal olgunluğa ulaşabilmeleri için özel raporların geliştirilmesi bu süreçte önemli bir rol oynar (Hill vd., 2012). Bu bağlamda, örgütlerin değişim süreçlerinde duygusal faktörlere odaklanarak çalışanlarını etkili bir şekilde yönlendirmeleri ve desteklemeleri gerekmektedir.

Bu çalışmada sağlıkta şiddetin iş performanslarına etkisi incelenirken, değişime açıklıklarının aracılığı değerlendirilmiştir. Bu bağlamda örneklem olarak Gaziantep ilinde bulunan hastaneler ve hastane çalışanlarından elde edilen verilere kullanılmıştır.

## 2. Kuramsal Çerçeve

### 2.1. Sağlıkta Şiddet

Şiddet, Türk Dil Kurumu'na (2023) göre, farklı fikirlerden kaynaklanan orantısız güç kullanma olarak tanımlanmaktadır. Fiziksel güç kullanımıyla birlikte duygusal veya sözel saldırıları içerebilen şiddet, Dünya Sağlık Örgütü (2002) tarafından kasti olarak fiziksel güç kullanma, tehdit etme, yaralama veya psikolojik zarar verme olarak tanımlanmaktadır. Şiddet, ekonomik ve sosyal statü fark etmeksizin toplumların tarihsel bir gerçeği olmuştur (Liu vd., 2019; Özerkmen, 2012). Mağdurların ve toplumların deneyimlediği sonuçlar şiddetin etkilerine bağlı olarak değişebilir. Şiddetin kaynakları, eğitim durumu, sağlık durumu, cinsiyet



gibi bir dizi faktöre dayanabilir. Freud'a göre, şiddet insan doğasındaki saldırganlıkla ilişkilendirilebilir (Liu vd., 2019). İşyerinde şiddet, küresel olarak artan bir sorundur, özellikle sağlık sektöründe sıkça görülmektedir (Seun-Fadipe vd., 2019). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet, hem gelişmekte olan hem de gelişmiş ülkelerde önemli bir sorundur, hatta her iki hekimden biri kariyeri boyunca şiddet mağduru olmuştur (Ettore vd., 2018). Sağlık kurumlarındaki şiddet kavramı, "Hasta, hasta yakınları ya da diğer herhangi bir bireyden gelen, sağlık çalışanı için risk oluşturan; tehdit davranışı, sözel tehdit, fiziksel saldırı ve cinsel saldırıdan oluşan durum" şeklinde tanımlanmaktadır (Cao vd. 2023; Saines, 1999).

Dünya Sağlık Asamblesi 1996 yılında şiddet tanımını halkın önemli bir sorunu olarak ilan etmiştir. Verilen bu karar neticesinde Dünya Sağlık Örgütü aynı yıl 3 Ekim'de 'Şiddet ve Sağlık' üzerine ilk raporunu yayımlamıştır. Raporda yaşlı istismarı ve cinsel şiddet dahil olmak üzere birçok şiddet türleri analiz edilmektedir. Aynı rapor bu şiddet türlerinin sosyal ve sağlık etkilerini, büyüklüklerini, risk ve koruyucu faktörlerini ve bunlara yönelik başlatılan önleme çalışmalarını içermektedir (Maposa vd., 2023; Krug vd., 2002).

Sağlık hizmetlerinin sunumu sırasında, hastalar ve aileleri bazen uygulanması zor taleplerde bulunabilir veya taleplerinin hızlıca yerine getirilmesini ister. Bu isteklerin karşılanmaması durumunda, bazı bireyler öfke duygularına kapılabilmektedir. Sonuç olarak, taleplerinin yerine getirilmemesi, önce hayal kırıklığına, ardından sabırsızlığa ve son olarak şiddet eğilimine yol açabilmektedir (Durmuş, 2019). Ayrıca aynı araştırma, yaşanan şiddetin %3 ila 17'sinin fiziksel, %10 ila 23'ünün psikolojik, %27 ila 67'sinin sözel, ve %0,8 ila 2,7'sinin etnik kökene dayalı şiddet olduğunu göstermiştir (İlhan vd., 2013).

TBMM' nin 2013 yılında gerçekleştirdiği araştırma komisyonu raporlarına göre, sağlıkta şiddetin nedenlerini iki ana kategori altında incelemek mümkündür. Bunlar, şiddet uygulayanlar ve mağdurlardır (TBMM, 2013). Şiddeti uygulayanlar açısından, sağlık çalışanlarına yönelik önyargılar, acil hasta tanımının eksik veya yanlış anlaşılması, yüksek beklentiler, psikolojik rahatsızlıklar ve madde bağımlılığı gibi faktörler rol oynayabilir. Şiddete uğrayanlar açısından ise gereksiz başvuruların yapılması, olumsuz fiziksel koşullar, uzun çalışma saatleri, yetersiz personel, sağlıkta şiddetin caydırıcı ve önleyici cezalarla desteklenmemesi gibi etkenler göz önüne alınabilir (Karaağaç, 2014).

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin çalışma ortamlarında ciddi bir sorun olduğu ve bu durumun çeşitli olumsuz sonuçlar doğurduğu belirtilmiştir. Bu olumsuz sonuçlar arasında kısa veya uzun süreli psikolojik travma, düşük öz saygı, duygusal sıkıntı ve endişe, travmatik stres bozukluğu, şiddet sonucunda ölüm, işten çıkma niyeti, beceriksizlik ve suçluluk hissi, işe dönme korkusu, üstler tarafından eleştirilme korkusu, güven kaybı, iş arkadaşları arasındaki ilişkilerde değişiklikler, günlük aktivitelerde ve duygusal sorunlarda ikincil etkiler bulunmaktadır (Speegle-Clark, 2013). Sağlık çalışanlarının şiddetle karşılaştıklarında yaşadıkları tepkiler arasında mücadele etmeye çalışma, korku, hayal kırıklığı, meslekten ayrılma düşüncesi, iş performansında düşüş ve motivasyon kaybı gibi durumlar sıkça görülmektedir (Kahriman, 2014; Tatal vd., 2015; Yeşiltaş, 2018; Ettore vd., 2018).

Şiddete uğrayan sağlık çalışanlarının tepkileri ve bu durumun raporlanma oranları üzerindeki etkileri de vurgulanmıştır. Fiziksel şiddete maruz kalan çalışanların sadece %16'sının resmi bir rapor hazırladığı belirtilmiş, bu durumun yöneticilere sözlü olarak rapor edilme oranının ise %50 olduğu ifade edilmiştir (Chapman vd., 2010). Ayrıca, şiddete maruz kalan sağlık personelinin psikolojik etkileri arasında öfke patlamaları, işe gitme isteğinde

azalma, işe ve kuruma karşı olumsuz duygular, öz güven kaybı, ani sinirlenme ve ağlama nöbetleri gibi belirtiler bulunmaktadır (Tokgöz, 2019; Hatunoğlu ve Kılıç, 2014).

Sağlık kurumları üzerindeki etkiler açısından şiddetin tedavi, danışmanlık maliyetleri, verimlilik düşüşü, motivasyon eksikliği, artan iş stresi, devamsızlık ve kaybedilen çalışma günleri, görev yerlerinin değiştirilmesi, işten ayrılma sonucu yeniden işe alım ve eğitim maliyetleri, çalışanların yönetime güvensizlik, kavgacı çalışma ortamı gibi negatif etkileri olduğu belirtilmiştir (Speegle-Clark, 2013). Dünya Sağlık Örgütü'nün 2002 değerlendirmelerine göre, şiddetin iş yerlerinde yılda 500.000 çalışanın işini bırakmasına ve toplamda 1.175.100 iş gününün kaybedilmesine neden olduğu ifade edilmiştir.

Şiddetin hasta ve hasta yakınları üzerindeki etkileri arasında hastanın durumunun kötüleşmesi, tedavi sürecinin tamamlanamaması, iletişim ve duygusal destek davranışlarının olumsuz etkilenmesi gibi durumlar bulunmaktadır (Cooper ve Swanson, 2002; Gates vd., 2011). Sağlık hizmetlerindeki şiddet olaylarının toplum üzerindeki etkileri incelendiğinde ise sağlık maliyetlerinin artması, uzun vadeli rehabilitasyon sürelerinde sağlık çalışanlarının hizmet dışı kalması, malulen emeklilik ve erken emeklilik nedeniyle eğitilen sağlık çalışanlarının kaybı gibi faktörlerin toplumun finansal açıdan olumsuz etkilenmesine yol açtığı belirtilmiştir (Aydın, 2014; Arslan, 2019). Bu nedenle, sağlık kurumlarının güvenli bir ortam sağlayarak toplumun genel güvenliğine olumlu katkıda bulunması önem arz etmektedir (He, 2022; Cooper ve Swanson, 2002).

Schat ve Frone (2011), yapmış oldukları çalışmada işyerinde şiddet ve saldırganlığın iş performansına etkisini ölçmüşlerdir. Bu çalışmaya göre bağlamsal performans ve görev performansı üzerinde işyerinde saldırganlığın negatif etkisi bulunmaktadır. Ayrıca yapılan çalışmada, işyerindeki bireylerin algı düzeyinde ya da gerçekte performans bağlamında "yetersiz" olduğunun saldırganlar tarafından düşünülmesinin şiddet için bir sebep olabileceği gösterilmiş, bu yüzden de saldırganlıkla düşen performansın sonucunda giderek artan bir saldırganlık ve şiddetle karşılaşılabilirliği öngörülmüştür. Ayrıca Abo-Ali vd. (2020) tarafından yapılan çalışmaya göre işyerinde uygulanan şiddet, iş performansında düşüşe yol açtığı gibi, işyerinde güvensizlik hissi de performansın düşmesine yol açmaktadır. Bu çalışmaya göre şiddete maruz kalma iş performansı ile olumsuz yönde ilişkili olduğu gibi, şiddetin gerçekleşmesi olasılığı, şiddete tanık olma gibi durumlar da performansın düşüşüne yol açmaktadır. Al-Shiyab (2018) tarafından yapılan başka bir çalışmaya göre işyerinde şiddet; sağlık çalışanlarının klinik uygulamalarında yetersizliklere de yol açmaktadır. Bu durum tıbbî hataların ortaya çıkmasına ve ciddi durumlarda yanlış uygulamalara yol açabilmektedir. Bu bağlamda şiddetin yaygınlaşmasının sağlık sisteminde kalitenin düşüşüne yol açabileceği öngörülmektedir. Bu araştırmanın sonuçlarını destekler nitelikteki bir başka araştırma olan Feretti vd. (2020) tarafından yapılmış olan çalışmada da şiddete maruz kalmanın performans üzerinde ciddi bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu bağlamda şiddet maruz kalanların iş tükenmişlik düzeylerinin arttığı, bu sebeple de performansın düştüğü ifade edilmiştir. Ayrıca şiddete maruz kalmış olan bireylerin kişilerarası ilişkileri de zayıflamaktadır. Hipotezler, sözü edilen geçmiş araştırmaların sonuçlarından faydalanılarak ortaya atılmıştır, bu bağlamda çalışmadaki hipotezler şu şekildedir;

**H1:** Sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları, iş performansını negatif ve anlamlı olarak etkiler.

**H2:** Sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları, görev performansını negatif ve anlamlı olarak etkiler.

**H3:** Sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları, bağlamsal performansı negatif ve anlamlı olarak etkiler.

## 2.2. İş Performansı

İş performansı, organizasyonlarda giderek önem kazanmaktadır (Çalışkan ve Köroğlu, 2022). Venkateswara (2016), örgüt performansının çalışanların performansına bağlı olduğunu vurgulamıştır. Aliya vd. (2015), performansı "tanımlanan sınırlar dahilinde görevi tamamlama sanatı" olarak tanımlamıştır. İş performansı genellikle işgörenlerin çalışma hayatlarında gerçekleştirdikleri tüm davranışlar olarak tanımlanmıştır (Jex ve Britt, 2008). Borman vd. (2003), iş performansını belirli bir zaman dilimi içinde bir çalışan tarafından gerçekleştirilen ayrı davranış deneyimlerinin kuruma olan toplam tahmini faydası olarak görmüşlerdir.

Dewi vd. (2021), performansın çalışanların örgüt içindeki işini temsil ettiğini ve örgütün vizyonu ile uyumlu olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca Ratnasari vd. (2019) de performansın işletme için hayati öneme sahip olduğunu ifade etmektedir. Mwita'ya (2000) göreyse, performansın çok boyutlu bir kavram olduğunu ve örgütün stratejik hedefleri ile güçlü bir ilişkisi olduğunu belirtmiştir. Bu bağlamda, endüstriyel ilişkilerde, rekabet piyasalarında ve belirsizliklerde performansın önemini arttığını ifade etmiştir (Kılınç ve Paksoy, 2017).

Doğan ve Bayraktar (2020), iş performansının kişisel özellikler, örgüt yapısı ve teknolojik değişimler gibi dış etmenler tarafından etkilendiğini belirtmiştir. Öte yandan Mathis vd. (2016), performansın yetenekler, motivasyon ve örgütsel destekten etkilendiğini ifade etmiştir. Abun vd. (2021) ise, performansın çalışan memnuniyeti, ekip çalışması, uzmanlık ve kişilik gibi birçok faktörden etkilendiğini belirtmiştir. İş performansı, çalışanların işletme hedefleri ile ilişkilendirilen ve katkı sağlayan ölçülebilir eylemler, tutumlar ve sonuçlarla ilgilidir (Viswesvaran ve Ones, 2000; Mokhtar ve Yunus, 2023).

Çalışkan ve Köroğlu (2022), iş performansını beklenti-değer kavramıyla ilişkilendirerek görev, hedefler ve örgütsel inançların önemine vurgu yapmıştır. İş performansı kavramı zaman içinde değişen bir yapıya sahiptir ve işletmelerin hedeflerine ulaşması için kritik öneme sahiptir (Obiekwe vd., 2019). Bu yüzden işletmelerin kararlarında ve işleyişinde performansın artırılmasına odaklandığı görülmektedir (Obiekwe vd., 2019).

Stres neredeyse her örgütte önemli bir konu hâline gelmektedir. Çalışanlar arasında işyeri verimliliğinin azalmasının başlıca nedeninin stres olduğu iddia edilmektedir (Vijayan, 2017). Örgütsel anlamda strese yol açan etmenler değişkenlik göstermektedir. Bu bağlamda teknolojik gelişmeler, yaşam tarzları için rekabet etme ve çeşitli diğer toplumsal sorunların profesyonel çalışma hayatındaki strese etki ettiğinden söz edilebilir (Ouni, 2023).

Stres, bir çalışanın tolere edebileceği ölçüde olduğu sürece olumlu bir etkiye de sahip olabilmektedir. İnsanların görevlerini iyi bir biçimde tamamlamalarını ve yüksek iş performansı gösterebilmeleri için bir güdüleyici görevi de görebilen stres, yoğunlaşması hâlinde de üretkenliği ve yaratıcılığı engellemektedir. Hâl böyleyken iyi performansın sağlanması amacıyla yapılan baskılar ters tepebilmektedir. Genellikle bu baskıların tolere edilebilecek sınırları aştığı ve çalışanların iş performansı, tatmini ve motivasyonu üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (Vijayan, 2017; Khuong ve Yen, 2016; Ahmed ve Ramzan, 2013).

Barrick ve Mount (1991) tarafından beş büyük (“Big Five”) karakter niteliğinin iş performansına etkisini araştırdığı çalışmada değişime açıklık ile iş performansı arasında zayıf bir bağın olduğunu ifade etmektedir. Bu anlamda araştırmacılar, değişime açık bireylerin çok daha nadiren değişim sinizmi davranışları gösteriyor olması, bireylerin performansının düşmesini engelleyebileceğini ifade etmişlerdir. Bu sayede değişime açıklık ile dolaylı yoldan performansın etkileneyeceği görülmektedir. Aynı çalışmacılar tarafından yapılan daha sonraki araştırmalarda ise değişime ya da deneyime açıklık özelliğinin bireylerin örgüt eğitimlerine daha açık olduğunu göstermiştir. Bu sebeple bireylerin eğitim yoluyla performanslarının arttırılabileceği, performansın arttırılması için gereken yeni yöntemleri daha kolay kabul edebileceği gösterilmiştir (Barrick ve Mount, 1993). Rothman ve Coetzer (2003) tarafından yapılan araştırmada ise değişime açıklığın yaratıcılık ve iş performansını olumlu yönde etkilediği ifade edilmiştir. Değişime ya da deneyime açık olan bireylerin aktif bir hayal gücü olduğu, estetik bir hassasiyete sahip olduğu, çeşitliliğe yönelik açık yaklaşımlarının olduğu ifade edilmektedir. Çalışmada bunların tümünün, iş performansını arttıracak nitelikler olduğu ifade edilmiştir. Öte yandan Griffin ve Hesketh (2004) yapmış oldukları çalışmada deneyime açıklık niteliğinin performans için iyi bir belirleyici olmadığını ifade etmektedir. Bu bağlamda deneyime ya da değişime açıklığın yalnızca düzeylerinin yüksek ve düşük olarak ele alınan iki boyutu olmadığını ifade eden araştırmacılar, değişime açıklığı içsel ve dışsal olarak da ayırmaktadır. Bu bağlamda dış deneyime açıklıkta yüksek bir puan bir kişinin çevreyi taradığını, dışarıdan gelen deneyimi proaktif bir şekilde aradığını ve genel olarak neler olduğunun farkında ve duyarlı olduğunu gösterdiğini ifade etmektedirler. Bunun aksine iç deneyime açık bir kişi muhtemelen dikkatini içe odaklamış, kişisel düşünceler ve duygularla meşgul ve bu nedenle iş ortamındaki değişiklik veya potansiyel değişiklikten daha az haberdar olan bir bireydir. Bu tür bir çevresel farkındalığın eksikliği tepkilerin gecikmesine ve verilmiş olan göreve yönelik katılım eksikliğine neden olabilir. Bu durum iş performansını düşüren bir durumdur. Barrick vd. (2001), kişisel nitelikler ve performans üzerine yapmış olduğu çalışmada daha önceki çalışmalarına uygun bir biçimde eğitim konusunda değişime açıklığın önemini bir kez daha vurgulamış olsa da çalışma alanında örgütsel değişimlerin büyüklüğüne bağlı olarak oldukça düşük bir etkisi olduğunu ifade etmektedir. Geldi ve Çalışkan (2021) çalışmalarında değişim yönetimlerinde sağlık çalışanlarının değişim yönetimlerinde performanslarını ele almıştır. Bu çalışmada değişim yönetimlerinin başarısı iş performansını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Bu çalışmadan çıkarılan sonuçlara göre oluşturulan hipotezler ise şu şekildedir;

**H4:** Sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları, örgütsel değişime açıklıklarını anlamlı olarak etkiler.

**H5:** Sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklıkları iş performansını anlamlı olarak etkiler.

**H6:** Sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklıkları görev performansını anlamlı olarak etkiler.

**H7:** Sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklıkları bağlamsal performansı anlamlı olarak etkiler.

### 2.3. Örgütsel Değişime Açıklık

Değişim, herhangi bir durumdan başka bir duruma geçilirken ortaya çıkan farklılıkları ifade eden bir kavramdır. Örgütsel değişim kavramı ise örgütlerin etkinlikleri süresince sahip oldukları niteliklerin değişim göstermesine, başka bir deyişle nitelik, biçim ya da durum

değiştirmesi olarak tanımlanmaktadır (Koçel, 2018). Örgütler de bireyler gibi, toplumsal bir çevre içerisinde doğmakta ve gelişmektedir. Örgütler, içerisinde bulunduğu çevredeki değişimlere ayak uydurmak zorunda kalabilmektedir (Onal, 1995). Bu yüzden örgütlerin karşılıklarına çıkan yeni durumlara adapte olmaları, değişken piyasalarda değişim gereksinimlerine hazır olmaları, değişimlere hızla tepki verebilmeleri, teknolojik değişimlere ve yeniliklere açık olmaları, değişim konusunda öncü olabilmeleri ve rekabetçi yanlarını koruyabilmek için çevresel değişimleri takip edip bunlara göre değişimlerini planlamaları gerekmektedir (Mujib vd., 2023).

Bu durumda örgütlerin değişime yönelmesinin temel nedenleri hükümetler tarafından uygulamaya konan kanunlar, küreselleşmiş pazar yapısı, sosyal ve politik olaylar, teknolojinin gelişim hızı ve örgütsel anlamda büyümeler olarak sıralanabilmektedir (Dawson, 2003). Değişme gereksinimi hususunda şüpheleri olan ve değişime açık olmayan örgütlerin değişim konusunda başarılı olması mümkün değildir (Çalışkan, 2022).

Örgütsel değişime açıklığın çıktılarında sınırlı bilgi bulunmaktadır. Araştırmacılar, değişime açıklığı genellikle deneyime açıklık ile benzer şekilde ele alırken, örgütsel değişimin tek başına etkisinin belirlenemediğini ifade ederler (Zadeoğulları, 2010). Wanberg ve Banas'ın (2000) çalışmasına göre, değişime açık olmayan bireyler düşük iş tatmini, yüksek işe bağlı öfke ve işten ayrılma niyetine sahiptir. İşten ayrılma ile değişime açıklık arasında belirgin bir korelasyon bulunamamıştır (Straatman vd., 2023). Değişimi kolay kabul edenler işbirliği yapma eğilimindeyken, direnç gösterenler işten ayrılma, iş yavaşlatma veya kasıtlı hatalı davranışlarda bulunabilirler (Yeniçeri, 2002). Grup Karar Destek Sistemi uygulamalarının başarısı, uygulayıcıların değişime açıklık düzeyine bağlıdır. Bu uygulamaların yararlı çıktılarını üzerindeki etkiyi en çok belirleyen değişkenin değişime açıklık olduğu vurgulanmıştır (Setiawan vd., 2022).

Moser ve Rodgers (2009), yapmış oldukları çalışmada, her ne kadar değişim ve değişime açıklık ile şiddet arasında bir ilişki kurma niyeti taşımaları da değişime açık olan bireylerin şiddete daha az meyilli olacağını ifade etmişlerdir. Yazarlara göre, giderek değişen dünyada, şiddete karşı duruş giderek daha da güçlenmekteyken, tüm bunlara rağmen, şiddet uygulayıcılarının şiddete karşı olan değişimleri kabul etmekte güçlük yaşadığı ifade edilmektedir. Egan (2009), değişime açıklığın şiddete meyille örtüşmediğini, adaptif bir yapının şiddete meyilli engelleyeceğini ifade etmektedir. Öte yandan bu eserde değişime açıklığın bireyi şiddete karşı savunmasız olabileceği durumlara sokabileceği ifade edilmektedir. Bu bağlamda değişime açıklık davranışının güvenlik algısını tehlikeye atabileceği söylenebilir. Varley Thornton vd. (2010) tarafından yapılan çalışmada uyumlu ve değişime açık bireylerin şiddete meylinin oldukça düşük olduğunu ifade ederken, uyumsuz bireylerin şiddete daha meyilli olduğunu ifade etmiştir. Bu çalışma kapsamında şiddete meylin cinsiyet ve yaşa göre değişkenlik gösterdiği ifade edilmektedir. Mohamedamin ve Fatahi (2022) çalışmalarında değişime açıklığın şiddetle negatif yönde ilişkisi olduğunu ifade etmiştir. Değişime açıklık davranışı öte yandan şiddete yol açabilecek alkol ve uyuşturucu bağımlılığına yol açabilmektedir. Yapılan bu çalışmaların ışığında geliştirilen hipotezler şu şekildedir;

**H8:** Sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algılarının iş performansına etkisinde örgütsel değişime açıklığın aracılık rolü vardır.



**H9:** Sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algılarının görev performansına etkisinde örgütsel değişime açıklığın aracılık rolü vardır.

**H10:** Sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algılarının bağlamsal performansa etkisinde örgütsel değişime açıklığın aracılık rolü vardır.

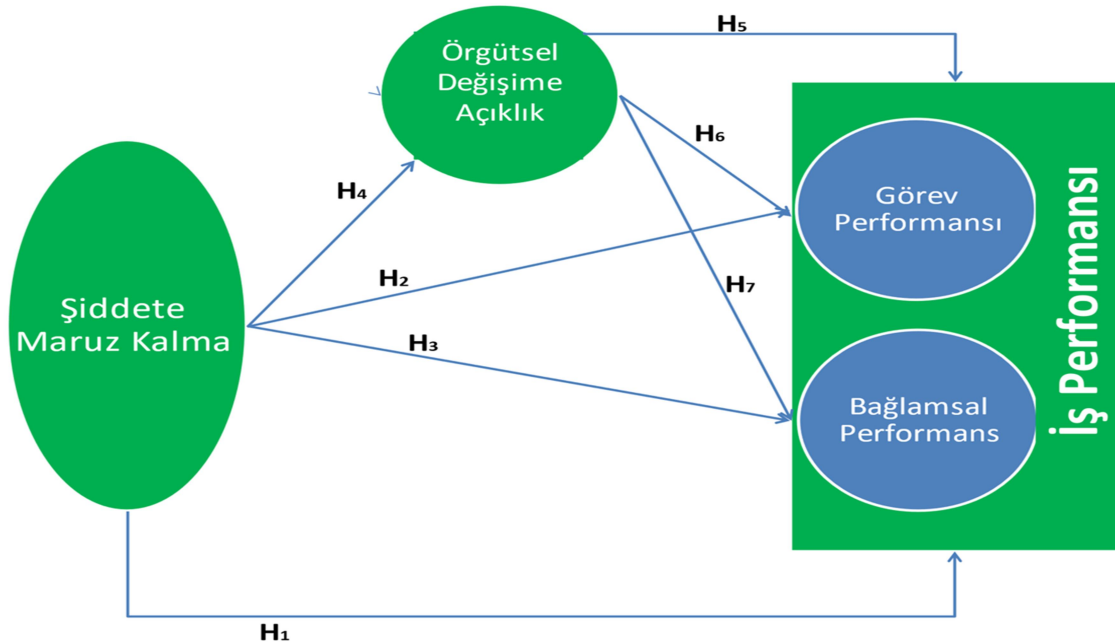
### 3. Araştırmanın Yöntemi

#### 3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Gaziantep’deki sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini sağlık sektörü çalışanlarının arasından basit tesadüfî yöntem ile seçilen denekler oluşturmaktadır. Bu kurumlarda yaklaşık 15000 kişi çalışmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 375 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemiyle tesadüfî olarak seçilen toplam 600 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 442’si geri dönmüş ve analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Yapılan uç değer analizinde değişkenlere ait normal dağılımı bozan 46 veri seti çıkartılmış ve 396 katılımcının doldurduğu anket analizlere dâhil edilmiştir. Araştırmaya katılanlara ait demografik bilgiler aşağıda tablo ve şekillerle sunulmuştur.

#### 3.2. Araştırmanın Modeli ve Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda hazırlanmış olan anket formu, Gaziantep ilinde sağlık alanında çalışan bireylere yüz yüze sunulmuştur. Anket formu iki bölümden ve toplam otuz yedi ifadeden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenlerle ilgili 7 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde ise 13 ifadeden oluşan Şiddete maruz kalma ölçeği, iki boyut ve toplam 11 ifadeden oluşan iş performansı ölçeği ve 6 ifadeden oluşan örgütsel değişime açıklık ölçeği yer almaktadır. Ölçeklerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları SPSS paket programı ile, doğrulayıcı faktör analizleri ise Amos programı ile analiz edilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli



**Şiddete Maruz Kalma Ölçeği:** Sağlık sektörü çalışanlarının şiddete maruz kalma durumlarını belirlemek üzere, Rogers'ın (1995) Şiddete Maruz Kalma Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplam 13 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe geçerliliği Akbolat vd. (2021) tarafından yapılmıştır. Ölçekteki örnek maddeler, “Hiç yumruk, tekme, itip-kakma gibi çeşitli saldırılara uğradınız mı?” ve “İş arkadaşlarınızın ya da yöneticilerinizin iş yerinde şiddete uğradığını gördünüz mü?” şeklindedir. Ölçekte maddeler 1'den (hiçbir zaman) 5'e (dört veya daha fazla kez) kadar değişen 5'li Likert ölçeğinde yanıtlanmıştır. Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek maksadıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Yapılan keşfedici faktör analizinde, KMO analiz sonucu .90 ve Barlett testi anlamlı ( $p=.000$ ) olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin genel olarak .32 ve üzerinde olması önerilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017). Buna göre faktör yükleri bu değerlerin altında olan, 7 ve 8. ifadeler bu aşamada ölçekten çıkarılmıştır. Yeniden yapılan KFA neticesinde ölçeğin faktör yüklerinin .79 ile .53 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin açıkladığı varyans yükü % 70.77 olarak bulgulanmıştır. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .82 ile .64 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1'de sunulmuştur. Ardından ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek üzere Cronbach alfa güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .893 olarak tespit edilmiştir.

**Örgütsel Değişime Açıklık Ölçeği:** Sağlık sektörü çalışanlarının algılanan örgütsel değişime açıklık düzeylerini belirlemek üzere Çalışkan (2022) tarafından geliştirilen “Örgütsel Değişime Açıklık Ölçeği” kullanılmıştır. Çalışkan (2022) uyarılma çalışmasını sanayi, eğitim ve sağlık sektörü çalışanlarından oluşan üç farklı çalışma grubu üzerinde gerçekleştirmiştir. Ölçeğin tümünde birinci çalışma grubu için Cronbach alfa katsayısı .845; ikinci çalışma grubu için .857 ve üçüncü çalışma grubu için ise .921 şeklindedir. Toplam altı ifadeden oluşan ölçekte sorular “Değişim, kurumdaki istenmeyen durumların iyileştirilmesine yardımcı olacaktır.”, “Kurumumun değişimle istenen amaçlara ulaşabileceğini düşünüyorum.” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Yapılan keşfedici faktör analizinde, KMO analiz sonucu .89 ve Barlett testi anlamlı ( $p=.000$ ) olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin genel olarak .32 ve üzerinde olması önerilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017). Buna göre faktör yükleri bu değerlerin altında kalan hiçbir madde olmadığı için, ölçekten çıkarılan madde olmamıştır. Yapılan KFA neticesinde ölçeğin faktör yüklerinin .89 ile .78 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin açıkladığı varyans yükü % 72.51 olarak bulgulanmıştır. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .88 ile .74 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1'de sunulmuştur. Ardından ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek üzere Cronbach alfa güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .924 olarak tespit edilmiştir.

**İş Performansı Ölçeği:** Sağlık sektörü çalışanlarının iş performanslarının ölçülmesinde Çalışkan ve Köroğlu (2022) tarafından geliştirilen iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, görev performansı (beş ifade) ve bağlamsal performans (altı ifade) olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte sorular “Bana tanımlı görevi tam ve zamanında sonuçlandırmak için, planlı ve organize çalışırım.” ve “Görevin yapılmasına engel bir durumla karşılaşırsam, düzeltilmesi için uğraşırım.” şeklindedir. Çalışkan ve Köroğlu (2022) tarafından

yapılan araştırmada ölçeğin güvenirlik katsayısının .87'nin üstünde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin iki faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin .86 ile .69 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .904 ve Barlett testi anlamlı ( $p=.000$ ) olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin açıkladığı varyans yükü, görev performansı ölçeği için % 49.24 bağlamsal performans ölçeği için % 28.28, toplamda iş performansı ölçeği için, % 77.52 olarak bulgulanmıştır. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .89 ile .71 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1'de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .904, görev performansı ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .892, bağlamsal performans ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .910 olarak bulunmuştur.

**Tablo 1:** Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Kriterleri

| Ölçüm (Uyum istatistiği) | İyi Uyum    | Kabul Edilebilir Uyum |
|--------------------------|-------------|-----------------------|
| CMIN/DF( $\chi^2/sd$ )   | $\leq 3$    | 4-5                   |
| RMSEA                    | $\leq 0.05$ | 0.06-0.08             |
| GFI                      | $\geq 0.90$ | 0.89-0.85             |
| AGFI                     | $\geq 0.90$ | 0.89-0.85             |
| IFI                      | $\geq 0.95$ | 0.94-0.90             |
| CFI                      | $\geq 0.97$ | $\geq 0.95$           |
| TLI                      | $\geq 0.95$ | 0.94-0.90             |

**Not:** Uyum iyiliği değer aralıkları "*kabul edilebilir*" standartlara göre düzenlenmiştir (Meydan ve Şeşen; 2010:37).

### 3.3. Değişkenler Arası İlişkiler

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson korelasyonları hesaplanmıştır (Tablo 2). Tabloda ayrıca satırların sonunda güvenirlik bulguları parantez içinde sunulmuştur. Analiz sonucunda; çalışanların iş performanslarının ve alt boyutu olan görev performanslarının, şiddete maruz kalma ile negatif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ancak, bağlamsal performans ve şiddete maruz kalma arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca, çalışanların iş performanslarının ve alt boyutu olan görev ve bağlamsal performanslarının, örgütsel değişime açıklık algıları ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir.

**Tablo 2.** Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

| Değişken. | 1      | 2      | 3      | 4      | 5     |
|-----------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. ŞMK    | (.89)  |        |        |        |       |
| 2. ÖDA    | .127*  | (.92)  |        |        |       |
| 3. İP     | -.100* | .595** | (.90)  |        |       |
| 4. GP     | -.106* | .511** | .945** | (.89)  |       |
| 5. BP     | -.084  | .614** | .945** | .788** | (.91) |

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.

\*\* $p < .01$ , \* $p < .05$ ,

### 3.4. Değişkenler Arası Regresyon Analizleri ve Sonuçları

Değişkenler arası doğrudan ilişkileri, diğer bir ifade biçimi ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki açıklama güçlerini ortaya koymak amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizi, bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi tahmin etmek için kullanılan istatistiksel bir araçtır. Regresyon analizlerinde sağlık kurumu çalışanlarının iş performansları ve bu değişkenin alt boyutları olan görev ve bağlamsal performanslar, bağımlı değişken olarak ele alınmış, şiddete maruz kalma ile örgütsel değişime açıklık, bağımsız değişkenler olarak ele alınarak bağımlı değişken üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Şiddete maruz kalmanın (ŞMK), iş performansı (İP) üzerine etkisini ve bu etkiye örgütsel değişime açıklığın (ÖDA) aracılık rolünü açıklamak amacıyla, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Bu yöntemle göre, bağımsız değişkenin bağımlı değişken ve aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır. Aracı değişken bağımsız değişkenle birlikte regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken (İP) üzerinde anlamlı etkisi sürmelidir. Bu kapsamda sağlık kurumu çalışanlarının algılanan örgütsel değişime açıklık (ÖDA) düzeylerinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla, ŞMK-ÖDA, İP; ŞMK-ÖDA, GP arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri aracılığı ile incelenmiş ve Sobel testleri yapılmıştır. Aracılık testine ilişkin bulgular Tablo 3 ve 4'te verilmektedir.

Aracılık testi kapsamında ilk aşamada bağımsız değişken şiddete maruz kalma ile iş performansı arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **ŞMK' nın İP' ni** ( $\beta = -.10$ ,  $p < .05$ ) **anlamlı olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda ŞMK' nın aracılığı araştırılan ÖDA' ye olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda **ŞMK' nın ÖDA' yi anlamlı olarak etkilediği** ( $\beta = .13$ ,  $p < .05$ ) tespit edilmiştir. Bu adımda aracılığı araştırılan ÖDA' nın İP' ye olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiştir. **ÖDA' nın İP' ni** ( $\beta = .60$ ,  $p < .01$ ) **anlamlı olarak etkilediği** bulgulanmıştır. Bu aşamanın son adımında ise ŞMK ve aracılığı araştırılan ÖDA birlikte analize sokulmuş ve İP üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **ŞMK' nın ÖDA ile birlikte analize sokulmasıyla İP üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış** ( $\beta = -.08$ ,  $p < .05$ ), **ÖDA' nın de İP üzerindeki etkisi devam etmiştir** ( $\beta = .56$ ,  $p < .05$ ). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ( $z = 8.7$ ,  $p < .01$ ). Bu bulgu **ŞMK' nın İP' na etkisinde ÖDA' nın kısmi aracılık rolü**

üstlendiğini göstermektedir. **Bu bölüm analizleri sonucunda H1, H4, H5 ve aracılık hipotezi olan H8' in desteklendiği görülmektedir.**

Aracılık testinin ikinci aşamasında bağımsız değişken şiddete maruz kalma ile birinci alt boyut görev performansı arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında **ŞMK' nın GP' nı** ( $\beta=-.11$ ,  $p<.05$ ) **anlamli olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda aracılığı araştırılan ÖDA' nın GP' na olan etkilerine bakılarak rapor edilmiştir. **ÖDA' in GP' nı** ( $\beta=.51$ ,  $p<.01$ ) **anlamli olarak etkilediği** bulgulanmıştır. Bu aşamanın son adımında ise ŞMK ve aracılığı araştırılan ÖDA birlikte analize sokulmuş ve GP üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda **ŞMK' nın ÖDA ile birlikte analize sokulmasıyla GP üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış** ( $\beta=-.03$ ,  $p<.05$ ), **ÖDA' nın de GP üzerindeki etkisi devam etmiştir** ( $\beta=.46$ ,  $p<.01$ ). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamli bulunmuştur ( $z=4,9$ ,  $p<.01$ ). Bu bulgu **ŞMK' nın GP' na etkisinde ÖDA' in kısmi aracılık rolü** üstlendiğini göstermektedir. **Bu bölüm analizleri sonucunda H2, H6 ve aracılık hipotezi olan H9' un desteklendiği görülmektedir.**

Bağımsız değişken şiddete maruz kalma ile ikinci alt boyut olan bağlamsal performans arasında anlamli bir ilişki bulunamadığı için, bu iki değişken arasındaki aracılık ilişkisi sorgulanmamıştır. **Bu nedenle H3 ve aracılık hipotezi olan H10 desteklenmemiş yani reddedilmiştir.**

**Tablo 3. Aracılık Testi Sonuçları (ŞMK-ÖDA-İP)**

|     |                               | $\beta$         |                  |
|-----|-------------------------------|-----------------|------------------|
|     |                               | ÖDA             | İP               |
| ŞMK | <b>Test 1</b>                 |                 |                  |
|     | Yaş                           |                 | -.22             |
|     | Çal.Süresi                    |                 | .17              |
|     | <b>ŞMK</b>                    |                 | <b>.10*</b>      |
|     | <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> |                 | .01              |
|     | $\Delta R^2$                  |                 | .01              |
|     |                               |                 | <b>(F=183*)</b>  |
|     | <b>Test 2</b>                 |                 | <b>ÖDA→İP</b>    |
|     | Yaş                           | -.12            | .24              |
|     | Çal.Süresi                    | .07             | -.16             |
|     | <b>ŞMK</b>                    | <b>.13**</b>    | <b>-.60**</b>    |
|     | <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> | .02             | .26              |
|     | $\Delta R^2$                  | .02             | .36              |
|     |                               | <b>(F=207*)</b> | <b>(F=422**)</b> |

| <b>Test 3</b>                 |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| Yaş                           | -.07            |
| Çal.Süresi                    | -.12            |
| <b>ŞMK</b>                    | <b>-.08*</b>    |
| <b>ÖDA</b>                    | <b>.56**</b>    |
| <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> | .006            |
| $\Delta R^2$                  | .006            |
|                               | <b>(F=173*)</b> |
| <i>Sobel Test(z)</i>          | <b>8.7**</b>    |

\*\* p<.01; \*\*\* p< .001

**Tablo 4. Aracılık Testi Sonuçları (ŞMK-ÖDA-GP)**

|                               |                               | $\beta$      |                 |
|-------------------------------|-------------------------------|--------------|-----------------|
|                               |                               | ÖDA          | GP              |
| <b>ŞMK</b>                    | <b>Test 1</b>                 |              |                 |
|                               | Yaş                           |              | -.14            |
|                               | Çal.Süresi                    |              | .08             |
|                               | <b>ŞMK</b>                    |              | <b>-.11*</b>    |
|                               | <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> |              | .01             |
|                               | $\Delta R^2$                  |              | .01             |
|                               |                               |              | <b>(F=164*)</b> |
|                               | <b>Test 2</b>                 |              | <b>ÖDA→GP</b>   |
|                               | Yaş                           |              | .23             |
|                               | Çal.Süresi                    |              | -.19            |
|                               |                               | <b>.51**</b> |                 |
| <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> |                               | .26          |                 |

|                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| $\Delta R^2$                  | .26              |
|                               | <b>(F=327**)</b> |
| <b>Test 3</b>                 |                  |
| Yaş                           | -.06             |
| Çal.Süresi                    | -.09             |
| <b>ŞMK</b>                    | <b>-.03*</b>     |
| <b>ÖDA</b>                    | <b>.46**</b>     |
| <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> | .001             |
| $\Delta R^2$                  | .001             |
|                               | <b>(F=127*)</b>  |
| <i>Sobel Test(z)</i>          | <b>4.9**</b>     |

\*\* p<.01; \*\*\* p< .001

#### 4.TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma, sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları ile iş performansı, görev performansı, bağlamsal performans ve örgütsel değişime açıklık arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma hipotezleri doğrultusunda elde edilen bulgular, sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algılarının iş performansını negatif yönde etkilediğini göstermiştir, bu durum sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları, iş performansını negatif ve anlamlı olarak etkilemesi üzerine kurulmuş olan hipotezin desteklenmesi anlamına gelmektedir. Ayrıca, sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algılarının görev performansını da olumsuz etkilediği görülmüştür. Bu sonuç, daha önce yapılan çalışmalarla örtüşmektedir (Çabuk, 2020; Lin, 2015; Rasool vd. 2020).

Ancak, sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları, bağlamsal performansı negatif ve anlamlı olarak etkilediği hipotezi ile ilgili olarak sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algılarının bağlamsal performansı anlamlı bir biçimde etkilemediği belirlenmiştir. Bu sonuç, bağlamsal performans ile şiddet algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığına işaret etmektedir. Öte yandan, sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algılarının örgütsel değişime açıklıklarını anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür. Bu husus üzerine yapılan çalışmalar oldukça kısıtlı olsa da, sonuçlar daha önce yapılan araştırmaları destekler niteliktedir (Baillien vd., 2018).

Ayrıca, çalışmanın bulguları doğrultusunda sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel değişime açıklıklarının sırasıyla iş performansı, görev performansı ve bağlamsal performansı anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, örgütsel değişime açıklığın, sağlık kurumu çalışanlarının performans düzeyleri üzerinde önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Bu durum literatürde yapılmış olan daha önceki çalışmalarla örtüşmektedir (Mohan ve Mulla, 2013; Le Sante vd., 2021; Jannesari vd., 2021).



Bununla birlikte, çalışmanın bulguları doğrultusunda örgütsel değişime açıklığın, sağlık kurumu çalışanlarının şiddete maruz kalma algıları ile iş performansı, görev performansı ve bağlamsal performans arasında aracılık rolü oynadığı gözlemlenmiştir. Bu bulgular, örgütsel değişime açıklığın, şiddet algıları ile performans arasındaki ilişkileri açıklamada aracılık rolü üstlendiğini desteklemektedir. Bu bağlamda çalışmanın sonuçları, değişime açıklık ile şiddet arasında bağlam oluşturabilmek adına literatüre katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Ayrıca, gelecekte yapılacak olan çalışmalar için; şiddetin türlerinin geniş kapsamlı bir biçimde ele alınması önerilmektedir. Buna ek olarak şiddet nedenleri üzerine yapılacak bir çalışma literatürün anlaşılabilmesinde etki edecektir. Başka bir kısıt olan mekânsal evren, gelecekte yapılacak olan çalışmalarda genişletilmeli, bu sayede daha geniş örneklemelerde sonuçların karşılaştırılması sağlanmalıdır.

Sonuç olarak bu çalışma, sağlık kurumu çalışanlarının maruz kaldığı şiddetin, iş performansı, görev performansı, bağlamsal performans ve örgütsel değişime açıklık üzerindeki karmaşık etkileşimlerini aydınlatarak, sağlık sektöründe çalışanların çalışma koşullarını anlamak adına önemli bir katkı sunmaktadır. Bu bağlamda gelecek araştırmalar için örnek teşkil etmeyi hedefleyen çalışmada, sağlık çalışanlarının şiddete maruz kalmasına dikkat çekilmesi hedeflendiği gibi, negatif sonuçlarıyla birlikte ele alınmıştır.

Çalışma genel itibarıyla şiddetin fiziksel yanı üzerinde odaklanmıştır. Öte yandan şiddet çok kapsamlı bir olgudur. Aynı zamanda şiddetin bildirilmesinin şiddete dair bulguları sağlayan tek etken olmasından ötürü, bildirilmeyen şiddet olayları üzerine araştırmanın genişletilmesi önem arz etmektedir. Bu anlamda gelecekte yapılacak olan araştırmalara yönelik öneriler şu şekildedir;

- Çalışma her ne kadar şiddetin her alanını kapsama niyetiyle gerçekleştirilmiş olsa da büyük oranda fiziksel şiddet odaklıdır. Bu bağlamda gelecekte yapılacak olan çalışmaların cinsel, sözel ve psikolojik şiddete de önem vermeleri gerekmektedir.
- Bu çalışma kapsamında analiz amacıyla kullanılan SPSS ve AMOS paket programları aracılığıyla elde edilen sonuçların başka programların kullanılması ile teyit edilmesi gereklidir.
- Çalışma, anket yoluyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda gelecekte nitel ve nicel verilerden faydalanılarak konunun genişletilmesi sağlanabilir.
- Çalışma, Gaziantep ili içerisinde, özel hastaneler kapsamında gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, herhangi bir il sınırlandırılması olmaksızın devlet hastanelerinin de evrene eklenmesi, gelecekte yapılacak araştırmalar için önerilmektedir.
- Çalışmanın geçen zamanla birlikte tekrarlanması, sonuçların zamandan bağımsız olduğunun anlaşılabilmesi için önem arz etmektedir.

**KAYNAKÇA**

- Abo-Ali EA, Zayed HA, Atlam SA. (2020). Workplace violence: effects on job performance and coping strategies among physicians. *Journal of High Institute of Public Health*. 50(3):126- 131.
- Abun, Damianus; Marlene, Nicolas; Apollo, Estrella; Magallanes, Theogenia ve Encarnacion, Mary. (2021). Employees' self-efficacy and work performance of employees as mediated by work environment. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 2021, 10, pp. 01 - 15. <10.20525/ijrbs.v10i7.1470>. <hal-03418397>
- Ahmed, A., & Ramzan, M. (2013). Effects of job stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 11(6), 61-68.
- Akoğlan Kozak, M., & Genç, V. (2014). Değişim Sürecinde Ortaya Çıkan Direnci Önlemede Duyguların Yönetiminin Önemi: Hizmet İşletmeleri Açısından Bakış. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2).
- Aliya, I., Maiya, I., Farah, L., & Hina, M. (2015). Factors affecting the employee's performance: A case study of banking sector in Pakistan. *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(8),309-318.
- Al-Shiyab, Ahmed. (2018). Consequences of workplace violence behaviors in Jordanian public hospitals. *Employee Relations*. 40. 00-00. 10.1108/ER-02-2017-0043.
- Arslan, T. (2019). Sağlık kurumlarında şiddet: gazete haberleri üzerinde bir araştırma. Basılmamış Tıpta Uzmanlık Tezi. Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, 7-95, Düzce.
- Augustsson, H., Richter, A., Hasson, H., & von Thiele Schwarz, U. (2017). The need for dual openness to change: A longitudinal study evaluating the impact of employees' openness to organizational change content and process on intervention outcomes. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 53(3), 349–368.
- Aydın, A. (2014). Ailenin korunmasını sağlayan dayanışma örüntüleri ile kadına yönelik aile içi şiddet arasındaki ilişki: Çankaya belediyesi kadın sığınma evi'nde kalan kadınlar örneği. Basılmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı, 12-20, Ankara.
- Baillien, Elfi; Griep, Yannick; Elst, Tinne Vander & De Witte, Hans. (2018). The relationship between organisational change and being a perpetrator of workplace bullying: A threewave longitudinal study, *Work & Stress*, DOI: 10.1080/02678373.2018.1496161
- Barrick, M.R. & Mount, M.K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Barrick, M.R. & Mount, M.K. (1993). Autonomy as a moderator of the relationship between the Big Five personality dimensions and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 111-118.
- Barrick, M.R., Mount, M.K. ve Judge, T.A. (2001), Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?. *International Journal of Selection and Assessment*, 9: 9-30.
- Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R. J. (2003). *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology, Vol. 12*. John Wiley & Sons Inc.
- Büyükköztürk, Ş. (2007). Performansa Dayalı Durum Belirleme Nedir? *İlköğretmen*, 8, 28-32.

- Cao, Y., Gao, L., Fan, L., Zhang, Z., Liu, X., Jiao, M., Li, Y., & Zhang, S. (2023). Effects of verbal violence on job satisfaction, work engagement and the mediating role of emotional exhaustion among healthcare workers: a cross-sectional survey conducted in Chinese tertiary public hospitals. *BMJ open*, 13(3), e065918.
- Chapman, R. Styles, I. Perry, L. Combs, S. (2010). Examines the characteristics of workplace violence in one non-tertiary hospital. *Journal of Clinical Nursing*. 19(3-4). 479-488.
- Cooper, CL. ve Swanson, N. (2002). *Workplace violence in the health sector: State of the art*. 1-67.
- Çabuk, Y. (2020). İşyerinde şiddetin iş performansı ve yaşam kalitesi üzerine etkisi: Tekirdağ ili sağlık sektöründe uygulama. Doktora Tezi. Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Tekirdağ.
- Çalışkan, A. & Köroğlu, Ö. (2022). Job Performance, Task Performance, Contextual Performance: Development And Validation Of A New Scale. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8 (2), 180-201.
- Çalışkan, A. (2022). Örgütsel değişime açıklık: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 191-202.
- Çubukçu, Z. ve Dönmez, A. (2012). İlköğretim okul yöneticilerinin şiddet türlerine yönelik görüşleri ve şiddetle başa çıkma yöntemleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 1(1), 37-64.
- Dawson, P. (2003). *Understanding organizational change: The contemporary experience of people at work*. Sage Publishing.
- Dewi, A. A. M. D., Sudja, I. N., & Yuesti, A. (2021). Role of Organizational Commitment on Employee Performance. *International Journal of Sustainability, Education, and Global Creative Economic* (ijsegce), 4(1), 17-28.
- Doğan, R. ve Bayraktar, O. (2020). Özel sağlık sektöründe yıldırma ile iş performansı arasındaki ilişki: Hemşireler üzerine bir araştırma. *Ekonomi İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 53-67.
- Durmuş, M. (2019). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: Konya 112 Acil Sağlık Hizmetleri'nde bir uygulama. Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Egan, V. (2009). The 'Big Five': Neuroticism, extraversion, openness, agreeableness and conscientiousness as an organisational scheme for thinking about aggression and violence. İçinde; M. McMurrin & R. Howard (Eds.), *Personality, personality disorder, and risk of violence. An evidence-based approach*. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd..
- Ettore, G. Mazzatta, M. Pellicani, V. Vullo, A. (2018). Preventing and managing workplace violence against healthcare workers in emergency departments. *Acta Biomed for Health Professions*. 89(4). 28-36.
- Ferretti, Fabio & Gualtieri, Giacomo & Fulvio, Carabellese & Gusinu, Roberto & Masti, Alessandra & Pozza, Andrea & Coluccia, Anna. (2020). Aggression Toward Healthcare Workers: The Effect of Indirect Victimization on Burnout Dimension. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*. 30. 1-11. 10.1080/10926771.2020.1806978.
- Gates, D.; Gillespie, G. ve Succop, P. (2011). Violence against nurses and its impact on stress and productivity. *J Nurs Eco*. 29(2). 59-66.
- Geldi, H. ve Çalışkan, A. (2021). Sağlık kurumlarında değişim yönetimi uygulamalarının sağlık çalışanlarının performansına etkisi. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6 (2), 158-170.

- Griffin, Barbara ve Hesketh, Beryl. (2004). Why Openness to Experience is not a Good Predictor of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*. 12. 10.1111/j.0965-075X.2004.278\_1.x.
- Halkos, G. E. ve Bousinakis, D. (2012). "Importance and Influence of Organizational Changes on Companies and Their Employees". *Munich Personal RePEc Archive*, 1-28.
- Hatunoğlu, Z. ve Killı, M. (2014). Hastane işletmelerinin istihdam ettikleri muhasebe elemanlarında aradıkları nitelikler ve muhasebe eğitiminden beklentileri: Kahramanmaraş, Gaziantep ve Osmaniye illerinde bir alan çalışması. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 228-241.
- He, Yumei. (2022). Workplace Violence against Medical Staff in China: Contextual Factors and Interventions.
- Hill, N. S., Seo, M. G., Kang, J. H., & Taylor, M. S. (2012). Building employee commitment to change across organizational levels: The influence of hierarchical distance and direct managers' transformational leadership. *Organization Science*, 23(3), 758–777.
- İlhan, M. N., Çakır, M., Tunca, M. Z., Avcı, E., Çetin, E., Aydemir, Ö., ve Bumin, M. A. (2013). Toplum gözüyle sağlık çalışanlarına şiddet: nedenler, tutumlar, davranışlar. *Gazi Medical Journal*, 24(1).
- Jannesari, Milad T.; Wang, Zhongming; Zheng, Jianzhuang; Xie, Wenwu; Lai, Qin & Wu, Lu (2021) The Role of Extraversion and Openness on Host Country Nationals' Task Performance and Contextual Performance at Work, *Psychology Research and Behavior Management*, 169-183, DOI: 10.2147/PRBM.S292957
- Kahrıman, İ. (2014). Hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddete maruz kalma durumlarının belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 5(2). 77-83.
- Karaağaç, H. (2014). Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşyerinde Şiddet: Nedenler, Politikalar, Öneriler. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, 0 (3), 18-22.
- Khuong, M. N., & Yen, V. H. (2016). Investigate the effects of job stress on employee job performance--a case study at Dong Xuyen industrial zone, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7(2), 31.
- Kılınç, E. ve Paksoy, H. M. (2017). Sağlık çalışanlarında performans algı düzeyinin bazı sosyo-demografik değişkenlere göre incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 20(2), 151-159.
- Koç, Z. (2014). Örgütsel değişim, değişim yönetimi ve örgütsel davranışlar üzerine örnek bir uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koçel, T. (2018). *İşletme Yöneticiliği*, On yedinci Basım. Beta Yayınları, İstanbul.
- Krug, Etienne G., Dahlberg, Linda L., Mercy, James A., Zwi, Anthony B., Lozano, Rafael. vd.. (2002). World report on violence and health. World Health Organization.
- Le Sante, D. R., Eaton, A. A., & Viswesvaran, C. (2021). How contextual performance influences perceptions of personality and leadership potential. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(2), 93-106.
- Lin, W. Q., Wu, J., Yuan, L. X., Zhang, S. C., Jing, M. J., Zhang, H. S., Luo, J. L., Lei, Y. X., ve Wang, P. X. (2015). Workplace Violence and Job Performance among Community Healthcare Workers in China: The Mediator Role of Quality of Life. *International journal of environmental research and public health*, 12(11), 14872–14886.
- Liu, J., Gan, Y., Jiang, H., Li, L., Dwyer, R., Lu, K., ..., Lu, Z. (2019). Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis.

*Occupational and Environmental Medicine*, 76(12), 927-937. DOI: 10.1136/oemed-2019-105849

- Maposa, I., Twabi, H. S., Matsena-Zingoni, Z., Batidzirai, J. M., Singini, G., Mohammed, M., Bere, A., Kgarosi, K., Mchunu, N., Nevhungoni, P., Moyo-Chilufya, M., Ojifinni, O., & Musekiwa, A. (2023). Bayesian spatial modelling of intimate partner violence and associated factors among adult women and men: evidence from 2019/2020 Rwanda Demographic and Health Survey. *BMC Public Health*, 23(1), 2061.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2016). Human Resource Management. *Cengage Learning*.
- Meydan, C. H., & Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: Amos Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mohamedamin, Pakistan & Fatahi, Nabi. (2022). Relationship Between Personality Traits and Violence Involvement - a Study of High School Students in Northern Iraq. *Acta Informatica Medica*. 30. 213. 10.5455/aim.2022.30.213-219.
- Mohan, G. ve Mulla, Z.R. (2013). Openness To Experience and Work Outcomes: Exploring the Moderating Effects of Conscientiousness and Job Complexity. *Great Lakes Herald*, Vol 7, No 2, September, 18-36.
- Mokhtar, Aflinda & Yunus, Noor'ain. (2023). Staff Burnout and Leadership Styles towards Job Performance during Critical Period. *Information Management and Business Review*. 15. 173-185. 10.22610/imbr.v15i2(I)SI.3418.
- Moser, Caroline & Rodgers, Dennis. (2009). *Change, Violence and Insecurity in Non-Conflict Situations*. Overseas Development Institute.
- Mujib, Miftachul & Wardhani, Masitha & Kurniawan, Rudi. (2023). What Leads to Counterproductive Work Behavior? Predicting The Effect of Resistance to Change. *Sinergi : Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*. 13. 58-65. 10.25139/sng.v13i2.6574.
- Mwita, I.J. (2000). Performance management model. *International Journal of Public Sector Management*, 13(1), 19–37. DOI:10.1108/09513550010334461
- Obiekwe, O., Obibhunun, L., Okechukwu, O., (2019). Impact Of Employee Job Satisfaction On Organizational Performance. *Academic Journal of Current Research*, 6(12), 6–12.
- Onal, G. (1995). İşletme Yönetimi ve Organizasyonu, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayını*, No:4:65.
- Ouni, R. (2023). The effects of social media usage on loneliness at work and job performance: a research on generation z employees of the service sector. Yüksek Lisans tezi. İstanbul Okan University Institute of Graduate Sciences, İstanbul.
- Ökçün, S. (2020). Tıp fakültesi araştırma görevlilerinin fiziksel şiddete uğrama durumlarının mesleki ve kariyer bağlılıklarına etkisi. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, 15-30, Samsun.
- Özerkmen N. (2012). Toplumsal bir Olgu Olarak Şiddet. *Akademik Bakış Dergisi*, Ocak-Şubat 2012, Sayı: 28.
- Rasool, S.F.; Wang, M.; Zhang, Y. ve Madeeha, S. (2020). Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 912; doi:10.3390/ijerph17030912.
- Ratnasari, Sri; Sutjahjo, Gandhi & Adam, (2019). The Employee Performance: Career Development, Work Motivation, and Job Satisfaction. 10.2991/icoi-19.2019.102.
- Rogers, K.-A. (1995). Violence at work: Personal and organizational outcomes [M.A., University of Guelph (Canada)]. In *ProQuest Dissertations and Theses* (304194677). ProQuest Dissertations & Theses Global.



- Rothmann, Sebastiaan & Coetzer, Elize. (2003). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance. *South African Journal of Industrial Psychology*. 29. 68-74. 10.4102/sajip.v29i1.88.
- Saines, J. C. (1999). Violence and aggression in A&E: recommendations for action. *Accident and Emergency Nursing*, 7(1), 8-12.
- Schat, A., & Frone, M. R. (2011). Exposure to Psychological Aggression at Work and Job Performance: The Mediating Role of Job Attitudes and Personal Health. *Work and stress*, 25(1), 23-40.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business*, Canada: John Wiley ve Sons, Inc.
- Setiawan, Herri & Dhamayanti, Dhamayanti & Tasmi, Tasmi. (2022). Local Government Project Assessment Application Using Group Decision Support System (GDSS) Model. *Journal of Information Systems and Informatics*. 4. 1053-1062. 10.51519/journalisi.v4i4.410.
- Seun-Fadipe, C.T., Akinsulore, A. A. ve Oginni A. O. (2019) Workplace violence and risk for psychiatric morbidity among health workers in a tertiary health care setting in Nigeria: Prevalence and correlates, *Psychiatry Research*, Volume 272, Pages 730-736, ISSN 0165-1781.
- Speegle-Clark K. (2013). Violence in the workplace: A prevention program for healthcare workers. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Master of Science in Nursing Science and Healthcare Leadership in the Office of Graduate Studies of the University of California Davis, 5-9.
- Straatmann, Tammo & Kanitz, Rouven & Stride, Christopher & Hofmann, Yvette & Steinberg, Ulf. (2023). Mobilizing Professors' Support of Digital Change: Multi-Level Insights on IT Resources as a Boundary Condition. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 10.1177/00218863231209835.
- TBMM. (2013). Sağlıkta Şiddet Önleme Komisyonu Raporu.
- TDK. (2023). *Türkçe Sözlük*. 12. Baskı. ISBN : 978-975-17-5397-7
- Tokgöz, H. (2019). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: Tekirdağ il sağlık müdürlüğü kurumlarında sağlıkta şiddet vakaları. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, 4-33, Tekirdağ.
- Total, Z. Baykal Babayiğit, M. Dereli, N. Güleç, H. vd. (2015). Hastanemizde 2013 yılı içinde beyaz kod sağlık çalışanlarına şiddet olaylarının retrospektif değerlendirmesi. *Journal of Anesthesia – JARSS*. 23 (3). 156 – 159.
- Varley Thornton, A. J., Graham-Kevan, N., & Archer, J. (2010). Adaptive and maladaptive personality traits as predictors of violent and nonviolent offending behavior in men and women. *Aggressive behavior*, 36(3), 177-186.
- Venkateswara, R. T. (2016). *Performance Management: Toward Organizational Excellence*. 2nd edition. Sage Publications Pvt. Ltd.
- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees job performance in aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3), 21.
- Viswesvaran, C. ve Ones, D.S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. , 8(4), 216-226. 2008.:10.1111/1468-2389.00151
- Wanberg, C. R. ve Banas, J. T. (2000). Predictors and Outcomes of Openness to Changes in a Reorganizing Workplace. *Journal of Applied Psychology*, 85.1, 132-142.
- World Health Organization (WHO). (2002). World report on violence and health (Summary). Geneva,



Yeniçeri, Ö. (2002). *Örgütsel Değişmenin Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayınları.

Yeşiltaş, A. (2018). Şiddet ve defansif tıp uygulamaları üzerine nitel bir çalışma. Basılmamış Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, 3-60, Isparta.

Zadeoğluları, Selin (2010). Örgütsel Değişime Açıklık ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.