

**BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER:
ANKARA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

**THE RELATIONSHIPS BETWEEN FIVE FACTOR PERSONALITY TRAITS AND ORGANIZATIONAL
CONFLICT MANAGEMENT:
AN EXAMINATION ON FIVE STAR HOTELS IN ANKARA**

**Ömer Akgün TEKİN¹
Sami Nurtaç TURAN²
Mehmet ÖZMEN³
A. Abdullah TURHAN⁴
Alaittin KÖKÇÜ⁵**

ÖZET

Çatışma, insanın var olduğu her yerde meydana gelebilecek bir durumdur. Araştırmacılar, çatışmanın her zaman olumsuz bir faktör olmadığını, iyi yönetilirse örgütün amaçları açısından faydalı olabileceğini ifade etmektedirler. Bireylerin çatışma yönetim stratejileri farklı faktörlerden etkilenmektedir ve bu faktörlerden birinin de kişilik olduğu bilinmektedir. Bu çalışmanın amacı, Ankara'daki beş yıldızlı otel çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri ile çatışma yönetim stratejileri arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu araştırma, çalışanların beş faktör kişilik özellikleri, çatışma yönetim stratejileri ve demografik karakteristikleri arasındaki sonuçları ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Beş faktör kişilik özellikleri, çatışma yönetimi, beş yıldızlı oteller.*

¹ Öğretim Görevlisi, Akdeniz Üniversitesi Finike Meslek Yüksekokulu. omerakguntekin@akdeniz.edu.tr.

² Doktora Öğrencisi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD.

³ Öğretim Görevlisi, Akdeniz Üniversitesi Kumluca Meslek Yüksekokulu. mozmen@akdeniz.edu.tr.

⁴ Öğretim Görevlisi, Akdeniz Üniversitesi Finike Meslek Yüksekokulu. aturhan@akdeniz.edu.tr.

⁵ Öğretim Görevlisi, Akdeniz Üniversitesi Kumluca Meslek Yüksekokulu. kokcu@akdeniz.edu.tr.

GİRİŞ

İnsanların benzer olaylara birbirlerinden farklı tepkiler gösterdiği, benzer durumlar hakkında birbirlerinden farklı stratejiler izledikleri, aynı amaca ulaşmak için birbirlerinden farklı yolları kullandıkları görülebilmektedir. Bu durumun ana sebeplerinden birinin de kişilik özelliklerindeki farklılıklar olduğu düşünülmektedir.

Öyle ki bu farklılık bir yandan yeniliğin ve gelişmenin dinamosu olarak değerlendirilebilirken bir yandan da farklı beklentiler ve tutumlardan kaynaklanan çatışmaların kaynağı olabilmektedir. İnsanların farklı beklenti ve tutumlara sahip olması bir yandan birbirinden farklı fikirlerin ve davranışların kaynağını oluştururken, aynı farklılıklar bir yandan da çatışmaların kaynağı olabilmektedir.

Kişilik, davranışsal açıdan, kişinin zihinsel, bedensel ve ruhsal farklılıklarının hepsinin kendi davranış biçimlerine ve yaşam tarzına yansımalarıdır. İnsanlar arasında birtakım benzerlikler olsa bile, kişilik kavramı, insanlar arası farklılıklar üzerine kurulmuş bir olgudur (Eroğlu, 1998: 139).

Otel işletmelerindeki iş görenler de birbirlerinden farklı kişiliklere, dolayısıyla birbirlerinden farklı beklenti, tutum ve problem çözme stratejilerine sahiptirler. Otel işletmesinde meydana gelen bir problemin çözülmesi için, problemle ilgili olarak her çalışanın birbirinden farklı bir çözüm önerisi getirebilmesi mümkündür.

Özetle söylemek gerekirse, insanların birbirlerinden farklı kişiliklere sahip olmaları ortaya konan çözümler açısından muazzam bir çeşitliliği meydana getirirken başka bir yandan bu çeşitlilik çatışmaların kaynağı olabilmektedir. Farklılıkların kaynağında insan kişiliğinin yer aldığı kabul edilirse, farklılıklar var olduğu sürece gelişmenin olduğu kadar, çatışmanın da kaçınılmaz olacağı kabul edilebilir.

Bu çalışmanın ana amacı, beş yıldızlı otel işletmelerindeki iş görenlerin kişilik özellikleri ile çatışma yönetim stratejileri arasında anlamlı ilişkiler ve farklılıklar olup olmadığını tespit edebilmektir. Ayrıca, bu çalışma vasıtasıyla Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmelerindeki iş görenlerin de kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stratejileri hakkında genel bilgiler ortaya konmuş olacaktır.

BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ YAKLAŞIMI

Kişilik Kavramı

Kişilik kelimesi, etimolojik açıdan ele alındığında kelimenin İngilizcedeki karşılığının "personality", Fransızcadaki karşılığının "personalite", Almandadaki karşılığının "personlichkeit", Orta Çağ Latincesi'ndeki karşılığının "personalitas", Klasik Latince'deki karşılığının ise "persona" kelimeleri ile ifade edildiği görülmüştür (Gümüş, 2009: 41). Feist ve Feist (2002)'a göre, etimolojik kökeni bu şekilde gelişen kişilik kavramının Latince kökeni olan "persona" kelimesi, Klasik Roma Tiyatrosunda,

sahne ile seyirciler arasındaki uzaklığın fazla olması nedeniyle, oyuncuların temsil ettikleri rolleri daha net ifade edebilmek için yüz mimiklerine uygun biçimde hazırlanmış yüze takılan maske anlamına gelmektedir (Nelson, 2011: 15).

Kişilik kelimesi anlam bakımından incelenerek kavramın tanımı ele alındığında, literatürde kişilik kavramının birçok farklı bilim dalından birçok farklı bilim insanı tarafından farklı şekillerde ele alındığı ve tanımlandığı görülmüştür. Bu tanımlardan bazılarını aşağıda yer verilmiştir.

Furnhan ve Heaven (1991)'in çalışmalarına göre, kişilik, psikoloji bilim dalı bünyesinde tanımlanmaya çalışılan oldukça karmaşık bir kavramdır. Bu kavram karmaşıklığı itibarıyla basit bir şekilde tanımlanamadığı gibi, olaya karşı ortaya konan farklı yaklaşımlar nedeniyle birden fazla farklı şekilde tanımlanabilmektedir (Kittisopee, 2001: 10). Allport (1937) kişilik kavramının içeriğini ifade edebilmek için, felsefe, teoloji, sosyoloji, psikoloji, hukuk gibi birçok farklı bilim dalının bakış açısından hareket edilerek birbirine pek de yakın olmayan elliden fazla tanımın kullanılabileceğini ifade etmiştir (Moody, 2007: 20). Funder (1997) ise kişiliği çok genel olarak, bireyin düşünce davranış ve duyguları ile ilgili karakteristik özellikler olarak tanımlamıştır (Roach, 2006: 83).

James ve Mazerolle (2002)'in yaklaşımına göre kişilik, bireylerin çevrelerine karşı duygusal ve davranışsal tepkilerini şekillendiren, dinamik zihinsel yapılanmalar ve koordineli zihinsel süreçler olarak tanımlanabilir (Jia, 2008: 26). Kişilik kavramı bugün, bireyin düşüncelerini ve duygularını anlamlandırabilme ve tahmin edebilme açısından psikoloji biliminde sahip olduğu yaşamsal rolün yanı sıra, örgütsel davranış bilim dalı açısından da örgüt içerisinde yer alan örgüt üyesini sadakati, yaratıcılık özellikleri, rekabet anlayışı, takım çalışmasına yatkınlığı gibi özellikleri açısından değerlendirebilmemize yardımcı olmaktadır (Nelson, 2011: 15).

Morgan (1995)' a göre; kişilikle ilgili genel tanımlar dikkate alındığı zaman, özellikle iki kavramın dikkat çektiği görülmektedir: Özgünlük ve devamlılık. Kişilik bireyin özel ve ayırıcı davranışlarını içermektedir. Özeldir, çünkü bireyin sıklıkla yaptığı ya da en tipik davranışlarını temsil eder; ayırt edicidir, çünkü birey bu davranışlarıyla başkalarından ayrılır (Efilti, 2006: 59). Robins, Caspi ve Moffitt (2002)'in yorumuna göre kişilik, bireyin içinde bulunduğu koşulları yorumlamada ve bu koşullara bir yanıt oluşturmada kullandığı yolu şekillendiren bir olguyu ifade etmektedir (Dyrenforth, 2010: 2).

Kişiliği Etkileyen Faktörler

Literatürde yapılan incelemede, kişilik kavramının oluşumu ve gelişiminde, birçok farklı alandan birçok farklı bilim insanının çeşitli faktörler ortaya koyduğu görülmektedir. Ancak, literatürde daha fazla önem arz ettiği bulgularan çalışmalar ele alındığında, kişiliği etkileyen faktörlerin genel olarak aşağıdaki dört faktör altında ele alındığı görülmektedir.

Biyolojik ve Genetik (Kalıtımsal) Faktörler

Geçmiş yirmi yıl içerisinde, genetik bilimi alanında ortaya konan çalışmalar, bireylerin davranışları arasındaki farklılıkların nedenlerini tespit edebilme hususunda önemli bir yol kat etmişlerdir. Bu zaman zarfında genetik bilimi alanında yapılan çalışmaların geneli değerlendirildiğinde, bireyi diğerlerinden ayıran özelliklerin önemli bir kısmının genetik miras yoluyla açıklanabildiği görülmektedir (Plomin ve Nesselroade, 1990; 191-192, Penke vd., 2007: 507). Özellikle son yıllarda genetik, gelişim psikolojisi ve kişilik bilim dalları üzerine yapılan çalışmalar, bu üç disiplin arasındaki ilişkiyi daha güçlü bir şekilde ortaya koymaktadır (Goldsmith, 1983: 331). Krueger ve Johnson (2010)'a göre, genetik özelliklerin kişilik üzerine olan etkileri artık bilimsel bir geçektir. Farklı kişilik özelliklerinin farklı örneklemeler üzerinde uygulanması ile ortaya konan birçok sonuç bireysel farklılıkların önemli bir oranda genetik mirastan kaynaklandığını işaret etmektedir (Bouchard ve Loehlin, 2001: Aktaran; Hicks vd, 2008: 250).

Çalışmaların genelinden elde edilen tespitler yorumlandığında, birçok çalışmanın sonucundan hareketle, kişiliğin oluşumunda ve gelişiminde etkili olan faktörlerden kalıtımsal faktörlerin, kişilik oluşumu ve gelişimi üzerinde belirli bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır. Ancak, kalıtımsal özelliklerin tek başına kişilik oluşumu ve gelişimi üzerine çok önemli bir etkiye sahip olduğunu söylemenin yerinde olmadığı düşünülmektedir. Bununla beraber, kişinin atalarından almış olduğu bu mirasın aslında kişinin cinsiyet, zekâ, saç rengi, ten rengi, hareket kabiliyeti, sinir sistemi yapısı gibi fiziksel özelliklerine etki ettiği, bu etkinin bireyin kişilik gelişime ancak içsel bir etki kazandırdığı, fakat bireyin toplumla olan ilişkilerinde, kendini ifade edebilmesi ve davranışlarını yönlendirmesi açısından tercih ettiği tutumlarda, kalıtımsal özelliklerden de etkilenen ailesel yapı faktörü, sosyal ve kültürel faktörler gibi diğer faktörlerin etkili olduğu anlaşılmaktadır. Yani bireyin kişiliği, bu kavramı belirli bir oranda etkileyen kalıtımsal faktörlerin diğer faktörler ile etkileşimi sonucunda oluştuğu ve geliştiği anlaşılmaktadır.

Ailesel Faktörler

Aile, kişilik gelişiminde başlıca etken faktörler arasında değerlendirilmektedir (Forman ve Forman, 1981: 163). Öyle ki, bugüne dek konu ile ilgili olarak yapılan birçok araştırmanın sonucunda, bireylerin kişilik özelliklerinin oluşumu ve gelişimi ile ebeveynlerinin çocukları yetiştirme tarzları arasında anlamlı ve önemli ilişkilerin bulgularla ifade edilmiştir (Jacobsson vd., 1980; Perris vd., 1983; Benjaminsen vd., 1984; McCrae and Costa, 1988, 1994; Schlette vd., 1998a, b; Ruchkin vd., 1998; Richter vd., 1998; Lundberg vd., 1999; Ono vd., 1999; Aktaran; Lundberg vd, 2000: 267). Kişilik alanında yapılan birçok araştırmanın sonuçlarına göz atıldığında, çocuklarda gözlemlenen kişilik özelliklerinin belirli bir kısmının ailede bulunan özelliklerden etkilendiği anlaşılmaktadır. Öyle ki bir kız

çocuğunun davranışları incelendiğinde annesine benzerliği, erkek çocuğunun davranışları incelendiğinde ise babasına olan benzerliğini gözlemlemek olanaklıdır (Hoffeditz, 1934: 214).

Çağdaş kişilik teorisyenleri, çocuğun kişilik özelliklerinin oluşumu ve gelişimi üzerindeki ebeveynlerin etkisine büyük bir ilgi göstermekte ve önem vermektedirler. Özellikle, çocuk yetiştirme esnasında ebeveynlerin sergilemiş oldukları tutumlar, bu çalışanların odaklandıkları en önemli konular arasında yer almaktadır (Sears, Maccoby ve Levin, 1957; Peterson, Quay ve Cameron, 1959; Aktaran; Forman ve Forman, 1981: 163).

Ebeveynlerin çocuklarına karşı kullanmış oldukları davranış modelleri, onlara yaklaşımları, kalıtımsal mirasın dışında kalan bir etken olarak çocuğun kişilik gelişimine belirli bir etkide bulunmaktadır (Roach, 2006: 82).

Kişilik yönünden gelişim dönemindeki çocuklar, çevrelerinde önem verdikleri kişilerin duygu, düşünce ve davranışlarından etkilenmektedirler, öyle ki ebeveynlerin potansiyel anlamda, çocuk için önemli bireyler oldukları kabul edildiğinde, bireylerin sergilemiş oldukları davranışların gelişmekte olan çocuk için önemli birer etken olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır (Carter, 1954: 212).

Sosyal ve Kültürel Faktörler

Bireyin içinde doğup büyüdüğü veya sonradan dâhil olduğu sosyal sınıf ve bu sınıfın sunmuş ya da sunamamış olduğu birçok imkân, bireyin düşüncelerini, eğilimlerini ve çeşitli bireysel özelliklerini önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Bireyin mahalle ve okul arkadaşlıkları, oyun ve takım arkadaşlıkları, yetişkin olduğu zamanki meslek ve çalışma arkadaşlıkları gibi sosyal grupların oluşumu büyük ölçüde sosyal sınıf faktörünün etkisi altında kalabilmektedir. Bireylerin, birçok alanlardaki rol davranışlarında ve sosyalleşme çabalarında bu tür gruplarda yer almak önemli bir yer tutar. Bireyin kişiliğini anlamada, onun geçmişte ve şimdiki zamanda içinde yer almış olduğu sosyal grupların yapısını anlamak çok önemli bilgiler verebilir (Uysal, 2010: 27).

Bireyin sosyal yaşamdan etkilendiği faktörler de bireyin kültürel yapısına göre değerlendirilmektedir. Bireyin sahip olduğu idealler ve ilgi duyduğu şeyler de kişiliğin oluşumunda önemlidir. Kültürel yapı ile bireyin öğrenme yöntemi arasında önemli bir ilişki vardır. Öğrenme ise kişiliği doğrudan etkileyen faktörler arasındadır. Bu durumda birey, sahip olduğu kültürel yapı içinde öğrendikleri ile bazı yeni özellikler elde edecek ve şekilde farkında olarak ya da olmayarak kişiliğini şekillendirecektir (Yakut, 2006: 38).

Schweder (1991)'e göre, kişiliğin oluşumunda kültürel faktörler, bireyin çocukluk döneminde çok önemli olmayan bir etkiye sahipken, bireyin çocukluktan çıkıp gelişmeye başladığı dönemde, yani kültürün etkisini daha net hissedebildiği yaş dönemde kayda değer bir etkiye sahip olabilmektedir (Roach, 2006: 78). McCrae ve arkadaşlarının (2000) çalışmalarının sonuçlarına göre, kültür, bireyin kişiliğinin gelişiminde belirli bir etkiye sahipken, kişiliğin, duygusal denge, dışadönüklük, açıklık,

sorumluluk gibi faktörleri üzerinde belirli bir etkiye sahip değildir. Sonuç olarak kültür, yapılan çeşitli çalışmalardan elde edilen bulgulara göre, kişiliğin oluşumu ve gelişimi üzerinde belirli bir etkiye sahiptir, ancak kültür, kişiliğin gelişiminde etkili olan tek faktör olarak da değerlendirilmemeli, kişiliğin dışında kalan, sosyal faktörler, ailesel faktörler ve çevresel faktörler de göz ardı edilmemelidir (Roach, 2006: 80-81).

Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Kişiliğin oluşumu ve gelişiminde bireyin içinde doğup büyüdüğü coğrafyanın da belirli bir etkisi bulunmaktadır. Coğrafi çevre içerisinde ele alınabilecek olan iklim ve doğa kişilik üzerine belirli etkiler yapmaktadır. Coğrafya ve fiziki çevrenin bireylerin kişilikleri üzerine doğrudan etkilerinden çok belki de dolaylı etkileri bulunmaktadır. Örneğin belirli bir bölgenin coğrafi özellikleri o bölgenin antropolojik ve kültürel özelliklerine etki yapmaktadır. Mesela, sıcak iklim koşullarında doğup gelişen insanlar ile soğuk iklim koşullarında doğup gelişen insanların hem kültürel özellikleri hem de kişilik özellikleri arasında bazı farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde soğuk iklim insanların daha sert ve donuk mizaçlı oldukları, sıcak iklim insanların ise daha çabuk değişen duygusal tutumları ve daha yumuşak, gevşek mizaçları olduğu şeklinde bir gözlem yapabilmek mümkündür (Girgin, 2007: 46). Coğrafi ve fiziki mekân toplum kültürü aracılığıyla kişilerin kişilik özelliklerine etkide bulunur. Fakat belirli bir coğrafyada yaşayan bireylerin davranış kalıplarındaki ve kişisel özelliklerindeki farklılıkların, o coğrafyada yaşamaktan değil de o yörede nesiller boyunca oluşmuş ve daha sonraki gruplara yansımış davranışsal özellikler olabileceği ihtimali de dikkatten kaçırılmamalıdır (Can, 2007: 105).

Bununla birlikte, bilhassa sanayi devrimi sonrasında, bireylerin genellikle iş amaçlı olarak sürekli yaşadıkları (belki de doğdukları) yerin dışında başka bir yere göç ederek orada yaşamaya başlamalarının bireylerin kişilik özellikleri üzerinde çeşitli etkilerinin olduğu düşünülmektedir. Özellikle, bireylerin gittikleri yere birçok yönden adapte olmaları sürecinde yaşadıklarının bu duruma önemli bir etkisinin olduğu yorumlanmaktadır (Pihl ve Caron, 1980: 190).

Kişiliğin İncelenmesinde Başlıca Yaklaşımlar

Araştırmacılar bugüne kadar kişiliğe yönelik farklı yaklaşımlar benimsemiş olsalar da, bu yaklaşımlardan 5 büyük kişilik kuramı çıkmıştır. Bunlar;

1. Biyolojik ve fizyolojik yaklaşım,
2. Özellikler (treyt) yaklaşımı
3. Psikanalitik yaklaşım,
4. Fenomenolojik (insancıl kişilik kuramı) yaklaşım,
5. Sosyal öğrenme yaklaşımıdır (Aliyev, 2008:30).

Kişilik yaklaşımları birkaç açıdan önemlidir. Bunlar;

- Mevcut bilgilerin anlamlı bir bütün oluşturacak şekilde bir araya getirilmesi,
- Karmaşık durumdaki davranışların kısa ve açık ifadesini sağlamaları,
- Yeni olgu, görüş ve bilgilerin oluşması, araştırmaların teşvik edilmesi ve çeşitli denencelerin gerçekleştirilebilmesidir (Girgin, 2007:59).

Bu araştırmada temel yöntem olarak ele alınan özellikleri (treyt) kuramına göre kişilik, bireyin sahip olduğu özellikler tarafından belirlenen bir yapıdan oluşmaktadır. Eğer kişinin temel özellikleri bilinirse, kişiliği de öğrenilebilir. Bu kuramın varsayımı, bazı kişilik özelliklerinin kişilik testleriyle ölçülebileceğidir. Yapılması gereken şey amaca uygun “en doğru” özelliklerin seçimidir (Morgan, 1999:312).

Treyt kuramı ele alınarak kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik ilk çalışma 1936 yılında Allport ve Odbert tarafından yapılmıştır. Araştırmacılar, “Webster’s New International Dictionary”i incelemiş ve bir kişinin davranışını diğerlerinden ayırdığını iddia ettikleri bir terimler listesi oluşturmuşlardır. Bu listeden genel davranışları eledikten sonra kişiliği tanımlamak için kullanılan yaklaşık 18,000 kelimelik bir liste ortaya çıkarmışlardır. Raymond Cattell (1946), elde edilen bu listeye faktör analizi uygulayarak 16 temel kişilik özelliğinden (problem çözme, canlılık, kurallara bağlılık, strese dayanıklılık, sıcakkanlılık, girişkenlik, baskınlık, duyarlılık, ihtiyatlılık, soyut düşünme, kendini sorgulama, değişimlere açıklık, mükemmeliyetçilik, kendine yeterlik, gerginlik, ketumluk) oluşan bir liste elde etmiştir. Bu özellik yaklaşımı, Beş Faktör Modeli’nin temelini oluşturmuştur. Cattell’in bu çalışması, diğer araştırmacıları kişilik özelliklerinin boyutsal yapısını incelemeye yöneltmiştir. Fiske, 1949 yılında Cattell’in çalışmalarındaki bulgularda hata olabileceğini iddia etmiş ve 16 faktörün aslında beş faktör ile (dışadönüklük, duygusal denge, sorumluluk, uyumluluk, açıklık) açıklanabileceğini öne sürmüştür (Deniz ve Erciş, 2008:303).

Treyt Kuramının Bir Sonucu Olan Beş Faktör Kişilik Özellikleri Modeli

Literatürde kişilik konusunda birçok yaklaşım öne sürülmekle birlikte, kişiliği açıklamaya yönelik bireysel farklılıklara odaklanarak, kişilerin sergiledikleri gözlemlenebilen davranış biçimlerinden hareketle ortaya konan beş faktör kişilik özellikleri modelinin, alanla ilgili olarak yapılan ulusal ve uluslararası araştırmalarda yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir.

Özellikler kuramında, bireyin sosyal yönüne ağırlık veren önceki kuramların aksine, bireyin değişik etkilere karşı gösterdiği davranışlardan hareket edilerek farklı bir bakış açısı sunulmuştur (Isır, 2006:.50). Bu kuramı benimseyen araştırmacılar, tarafından bireylerin davranışlarına yön veren kalıcı özellikler belirlenmeye çalışılmıştır. Özellik yaklaşımına göre, kişiliğin özellikleri bilinirse kişilik de ortaya çıkarılmış olur. Kişilik özellikleri birbirine zıt sıfatlar halinde ifade edilebilir: İyi-kötü, faal-

durgun, atılgan-çekingen, güvenli şüpheli, gergin-rahatsız gibi. Davranış, bu betimleyici özellik çiftleri arasındaki ilişkinin yönüne göre ölçülmektedir (Aydın, 2000:80).

Beş faktör kişilik özellikleri yaklaşımındaki boyutların içerikleri şu şekildedir;

- **Dışadönüklük:** Caligiuri (2000) kültürler üzerine yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarında, dışa dönüklük kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin, diğer bireylere nazaran farklı kültürlerle karşı daha açık, iyimser oldukları ve kültürel adaptasyonda daha başarılı olduklarını belirtmiştir (Caligiuri, 2000: 76).
- **Duygusal denge:** Duygusal dengesizlik boyutunun kişilik özelliklerine sahip olan bireyler tipik olarak duygusal anlamda tepkili ve reaktif bireylerdir. Bu bireyler stres otaya çıkaran durumlarda stresten daha kolay etkilenebilmekle beraber, zor, tedirgin edici durumlar ile karşı karşıya kaldıklarında, karşı karşıya buldukları durumu ortaya çıkaran ortamı terk etme ve bu koşullardan uzaklaşma eğilimindedirler (Puher, 2009, s.13).
- **Sorumluluk:** Digman ve Takemoto-Chock (1981), bu kişilik özelliğine sahip olan bireylerin diğer bireylere nazaran sorumluluk, dürüstlük, güvenilirlik, dikkat, ısrarcılık gibi niteliklerinin daha fazla ön plana çıktığını, bu kişilik özelliğinin tam tersi bir yapıya sahip olan bireylerin ise sorumsuzluk, güvenilmezlik, tembellik, unutkanlık, vurdumduymazlık, dikkatsizlik gibi niteliklerinin daha ön plana çıktığını belirtmişlerdir (Church, 1993, s.10).
- **Uyumluluk:** Lounsbury ve arkadaşlarına (2001) göre, uyumluluk kişilik özelliği baskın olan bireyler, yardımsever nitelikleri ile daha çok ön plana çıkmaktadırlar, bu kişilik özelliği zayıf olan bireyler ise yukarıda anılan özelliklerin tam tersi olarak, olaylara sürekli muhalif, eleştirel bir bakış açısına sahip, uyumsuz ve tartışmacı tiplerdir (Perry, 2003, s.5).
- **Açıklık:** Zhang (2003)'a göre, açıklık kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, diğer bireylere nazaran, deneyimlere ve yeni fikirlere daha açık, aktif bir hayal gücüne sahip, değişimi tercih eden ve kendine has bağımsız bir yargılama gücü olan bireylerdir (Jia, 2008, s.52).

Beş faktör kişilik modeli; evrensel ve eksiksiz kişilik özelliklerinin, hiyerarşik bir sınıflandırmasından oluşmaktadır. Bu model; taraftarlarının değer biçtikleri, muhtemel veriler, bağıntılı tasvirler; farklılıkları yönetme, davranış ve grupsallıkla bireysellik arasında var olan tepkiyi temel almaktadır. Tanımlanan beş faktör değişik yöntemler kullanılarak yürütülmüş çalışmalarda çok sık ortaya çıktığı için araştırmacılar bu faktörlere aynı zamanda “büyük beşli” adını vermişlerdir. Beş faktör kişilik modelindeki beş alt boyut faktörleri, kişiliğin deneysel incelenmesi için ortaya çıkarılmıştır (Demirci vd., 2007: 21).

ÇATIŞMA YÖNETİMİ

Örgütsel Çatışma

Çatışma, iki veya daha fazla kişi arasında düşünceler, değerler ve duygulardaki farklılıklardan kaynaklanan iç uyumsuzluk olarak nitelendirilebilir (Kelly, 2006: 22). Modern dünyada insan yaşamının önemli bir kısmı, sosyal ilişki ve iletişim içinde geçer. Ancak insanların yaşamları boyunca, çevresindeki kişilerle ilişkilerinde bazen uyumsuzluklara ve anlaşmazlıklara girdikleri ve çatışmaya düştükleri görülmektedir (Peker ve Aytürk, 2002; 239).

İletişim ve etkileşim içinde olan kişilerin değerlerinde, inanışlarında, tercihlerinde, isteklerinde ve çıkarlarında farklılıklar olduğu sürece, çatışmaya düştükleri görülecektir. Dolayısıyla, çatışmalar kaçınılmazdır (Karip, 2000: 2). Bireysel farklılıklara bağlı olarak her insan diğer insanlardan duygu, düşünce, inanç, tutum, tercih vs. noktalarından farklı görüşleri benimseyip savunacaktır. Kişiler arasında oluşan bu farklılık çatışmaların kaynağını oluşturan önemli faktörlerden biridir (Üngüren vd., 2009: 37).

Örgütsel Çatışma ile İlgili Görüşler

Örgütsel çatışma ile ilgili yaklaşımlar üç başlıkta ele alınabilir. Bunlar (Şimşek vd., 2001:238; Erdoğan, 1996:161:162; Deniz ve Çolak, 2008:310-311; Şahin vd., 2006:555; Tan, 2007:5-6; Aşçıoğlu, 2007: 4-7);

1. Geleneksel yaklaşım,
 2. İnsan ilişkileri yaklaşımı (davranışsal psikoloji yaklaşımı)
 3. Etkileşimci yaklaşımdır.
- *Geleneksel yaklaşıma göre*, çatışma kesinlikle olumsuz, zararlı ve mantıksız olarak görülmektedir. Bir kurumun üretkenliğini azalttığı, kurumların hedeflerine ulaşmalarında büyük bir engel teşkil ettiği, var olan düzeni bozarak kurumları kaosa sürüklediği görüşü hâkim olmuştur. Çünkü geleneksel yaklaşıma göre, çatışma, örgüt süreçlerinin işleyişini bozmakta ve performansın düşmesine neden olmaktadır.
 - *İnsan ilişkileri yaklaşımına (davranışsal psikoloji yaklaşımı) göre*, ikiden fazla kişinin bulunduğu ortamlarda çatışmanın doğal olduğu görüşü benimsenmiştir. Çalışanlar arasında çatışma çıkmasının beklenen bir olgu olduğu görüşü hâkim olmuştur. Bu yaklaşımda, geleneksel görüşten farklı olarak çatışmanın önlenemeyeceğini ve doğal bir olgu olarak kabul edilmesi gerektiğini savunulmaktadır.

- *Etkileşimci yaklaşıma göre* ise çatışma, özellikle sıkıntılı zamanlarda yaratıcılığın potansiyel kaynağıdır. Zaten, her şey iyi gider de çatışma çıkmazsa yenilik için gerek de kalmaz. Bundan dolayı çatışma yaratıcılık için bir fırsat olarak değerlendirilmektedir.

Çatışma kavramına yönelik görüşler yukarıda kısaca açıklanmıştır. Ancak durumu eski görüş ve yeni görüş olarak ikiye ayırmak gerekirse aşağıdaki gibi ifade etmek mümkün olabilir.

| Eski Görüş | Yeni Görüş |
|--|---|
| Çatışmadan sakınılmalıdır. | Çatışmadan kaçınılmaz. |
| Çatışma, sorun yaratan kişiler tarafından organizasyonu yönetirken yapılan yönetim hatalarından kaynaklanır. | Çatışma, örgütsel yapıdan, amaçların, hedeflerin farklılığından, farklı algı ve değer gibi birçok değişik nedenden çıkabilir. |
| Çatışma, organizasyonu dağıtır ve yüksek performansı engeller. | Çatışma, çeşitli kademelerin örgütsel performansını düşürür ama katkıda da bulunur. |
| Yönetimin görevi çatışmayı ortadan kaldırmaktır. | Yönetimin görevi, çatışmayı yönetmek ve yüksek performansı ortaya çıkarmak için çözüm üretmektir. |
| Yüksek örgütsel performans çatışmanın ortadan kaldırılması sonucu ortaya çıkar. | Çatışmanın orta derecede olması yüksek örgütsel performansı ortaya çıkarır. |

Tablo 1: Örgütsel Çatışma ile İlgili Eski ve Yeni Görüşler

(Stoner ve Freeman, 1989; aktaran; Altıntaş, 2007:37)

Örgütsel Çatışma Yönetimi

Yönetim bilimi literatüründe örgütsel çatışma kavramına ilk dikkat çeken Marry Parker Follett olmuştur. Follett, farklılıkları kabul etmenin, çatışmayı olumlu yönde yönetmenin ilk ve en önemli adımlarından biri olarak görmektedir. Çatışmayı etnik bir ön yargılama, bir savaş olarak değil, farklılıkların bir görüntüsü, fikirlerin farklılığı ve farklı ilgiler olarak ifade etmektedir. Follett, çatışmayı çözmenin üç yolu olduğunu öne sürmüştür. Bunların ilki güç kullanma (hakimiyet), ikincisi uzlaşma ve üçüncüsü de bütünleşmedir. En basit ve genellikle kısa dönemler için başarılı olan çözümün güç kullanma; en ideal ve işletmeyi başarıya götürecektir, sinerjik bir güç oluşturacak çözümün ise bütünleşme olduğu savunmuştur (Üngüren vd. 2009: 39).

Çatışma yönetimi konusu profesyonel ilgiyi ilk olarak 1960'lı yıllarda Blake ve Mouton'ın yaptığı araştırmayla görmüştür (Holt ve DeVore, 2005: 167). Çatışmaların yönetilmesi, geniş tanımıyla çatışmanın var olduğunun kabul edilip benimsenmesi ve örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesinde bu

çatışmaların birer araç olarak kullanılmasını içermektedir. Yani kısaca çatışma, bir problem olarak değil çözümün bir parçası olarak düşünülmelidir. Çünkü problemlerin çözümü için bilgi ve düşünce farklılığı zorunludur (Tjosvold, 1991:3; Aktaran; Güney, 2009: 45).

Genel olarak örgütsel çatışma yönetiminde Ruble ve Thomas tarafından geliştirilen model birçok araştırmacı tarafından esas alınmıştır. Rahim ve Bonoma (1979) tarafından çatışan tarafların tutumları bütünleşme, uzlaşma, uyma, hükmetme ve kaçınma şeklinde yeniden yorumlanarak beş strateji içerisinde değerlendirilmektedir (Üngüren vd. 2009: 39).

Bu modele göre tarafların izleyebileceği stratejiler bütünleşme/problem çözme, uzlaşma, uyma/itaat etme, hükmetme/baskın olma ve kaçınma olmak üzere beş grupta incelenebilir. Bu stratejilerden hangisinin benimseneceği büyük ölçüde tarafların kendilerine yönelik ve karşı tarafa yönelik ilgisinin düzeyine bağlı olarak şekillenmektedir. Çatışma yönetimi stratejileri modelinde iki boyut vardır (Bkz. Şekil 1). Bunlardan birincisi, taraflardan her birinin kendi ilgi ve ihtiyaçlarının doyurulmasına verdikleri önemin derecesini, ikinci boyut ise taraflardan her birinin diğer tarafın ilgi ve ihtiyaçlarının doyurulmasına verdikleri önemin derecesini "yüksek" ve "düşük" olarak nitelendirir. Bu boyutlar çatışma sürecinde tarafların çatışma stratejilerini belirlemelerinde önemli bir role sahiptir. Taraflardan her birinin tercih ettiği çatışma yönetimi stratejisi; kendisinin ve karşı tarafın ilgi, ihtiyaç ve çıkarlarına verilen değerin/önemin ortak bir işlevi olarak görülebilir (Rahim, 2002: 216).

| | | Kendine Yönelik İlgi | | |
|--------------------------|--------|----------------------|----------------|----------------|
| | | Yüksek | | Düşük |
| Diğerlerine Yönelik İlgi | Yüksek | <i>Bütünleşme</i> | <i>Uzlaşma</i> | <i>Uyma</i> |
| | Düşük | <i>Hükmetme</i> | | <i>Kaçınma</i> |

Şekil 1:Rahim Çatışma Yönetim Stratejisi Modeli (Rahim, 2002: 217).

Follett, Blake ve Mouton, Thomas, Rahim ve Bonoma kişiler arası çatışma yönetimi stratejilerini kendine önem verme ve başkasına önem vermeye yönelik iki temel boyutta belirlemişlerdir. İlk boyut kişinin kendi istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya çalışma derecesi iken ikinci boyut diğer kişilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya çalışma derecesidir. Bu iki boyuta göre Rahim'in belirlediği çatışma yönetimi stratejileri 5 temel grupta toplanabilmektedir (Psenicka ve Rahim, 2002: 307);

- *Bütünleşme*: Bütünleşme stratejisi açıklık, bilgi değişimi ve her iki taraf için de kabul edilebilir çözüm geliştirmeye yönelik farklılıkların paylaşılmasını içeren bir stratejidir. Problem çözmeye ilişkilidir.
- *Uzlaşma*: Uzlaşma stratejisi ver-ve-al yaklaşımında her iki tarafı da tatmin eden sonuca ulaşmak için taviz verilmesini içeren bir stratejidir.
- *Uyma*: Uyma stratejisi farklılıkları göz ardı ederek karşı tarafı memnun etmeye yönelik davranışları kapsayan bir stratejidir.
- *Hükmetme*: Hükmetme stratejisi kazan-kaybet odaklıdır ve bu stratejide kişi kendi gücünü otoritesini vb. kullanarak kendi lehinde sonuçlara ulaşmayı amaçlamaktadır.
- *Kaçınma*: Kaçınma stratejisi durumları erteleme, kaçma vb. önlemeye yönelik davranışları içeren bir stratejidir.

ARAŞTIRMA

Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Kısıtları

Bu araştırmanın amacı, beş yıldızlı otellerde çalışanların kişilik özellikleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Araştırma, konu ve uygulama açısından sınırlandırılmış bir çalışmadır. Araştırma konu açısından; kişilik özellikleri ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve açıklanmasıyla sınırlıdır. Kişilik ile ilgili değişkenler; John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilen Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BFKÖ)'nin dışadönüklük, geçimlilik, sorumluluk, duygusal dengesizlik ve açıklık boyutlarını, çatışma yönetimi ile ilgili değişkenler Rahim tarafından geliştirilen Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri (ROCI-II)'nin, bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma boyutlarını; kapsamaktadır. Araştırma uygulama açısından ise, Ankara'da bulunan beş yıldızlı otellerin çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın uygulaması 2011 yılı mart-nisan aylarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada uygulanan anketlerin araştırmaya katılanlarca doğru ve aynı şekilde algılandığı ve verilen cevapların çalışanların gerçek durum ve tutumlarını yansıttığı varsayılmıştır.

Araştırmada elde edilen sonuçların da şehir otelciliği konseptinde hizmet veren otel işletmelerine ilişkin bazı çıkarımlar sunabileceği, farklı hizmet konseptleri bakımından elde edilen sonuçların resort otelleri hakkında yalnız ön bir fikir verebileceği ancak, sonuçların resort otellere tam anlamıyla genellenemeyeceği düşünülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi ve Verilerin Analizi

Araştırmada anket yönteminden faydalanılmıştır. Anket yoluyla elde edilen veriler SPSS 17.0 istatistik paket programında analiz edilmiştir.

Araştırmada Kullanılan Form ve Ölçekler

Araştırmada, çalışanların beş faktör kişilik özelliklerini tespit etmek için John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilen, Alkan (2007) tarafından dilimize uyarlanmış ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan Beş Faktör Kişilik Özellikleri (BFKÖ) ölçeği kullanılmıştır. Alkan (2007) tarafından, 305 Üniversite öğrencisi ile yapılan çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayısı ,87 olarak bulunmuş ve faktör çözümlemesi orijinal ölçeğin faktör yapısına tamamen uygun 5 faktör (alt ölçek) ortaya koymuştur. Alt ölçek iç tutarlılık katsayıları dışadönüklük, ,89; geçimlilik, ,67; sorumluluk, ,79; duygusal dengesizlik, ,79 ve açıklık, ,79 olarak bulunmuştur. İlgili ölçek Gümüş (2009) tarafından hazırlanan doktora tezinde kullanılmıştır.

Çalışanların çatışma yönetim stratejilerini tespit etmek için Rahim tarafından geliştirilen Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri (ROCI-II) kullanılmıştır. Ölçek, bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma olarak belirlenen çatışma yönetim stratejilerinin hangilerinin kullanıldığını ve ne ölçüde kullanıldığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu ölçek Gümüşeli (1994) tarafından Türkçeye çevrilmiş, ortaöğretim okul müdürü ve öğretmenlerine ayrı ayrı hazırlanan ölçek formları için güvenilirlik çalışması yapılmıştır. İki defa doldurularak geri dönen ölçeklere göre yapılan hesaplardan elde edilen güvenilirlik katsayısı yöneticiler için ,81 ve öğretmenler için de ,88 olarak bulunmuştur (Altıntaş, 2007:87).

Çalışanların demografik özelliklerini tespit etmek için de araştırmacılar tarafından geliştirilen bir form kullanılmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Ankara'da bulunan beş yıldızlı otellerdeki önbüro, mutfak, servis ve kat hizmetleri (housekeeping) departmanı çalışanları oluşturmaktadır. Çalışma esnasında Ankara'daki beş yıldızlı otellerden beşine ulaşılabilmiş, bu otellerde 200 adet anket dağıtılmış, dağıtılan anketlerden 154 tanesi geri dönmüş, geri dönen anketlerin bir kısmının sağlıklı doldurulmamış olmasından dolayı 142 adet anket SPSS 17.0 paket programına girilebilmiştir.

BULGULAR

Araştırmada kullanılan her iki ölçek için de yapılan güvenilirlik analizinin sonucunda Tablo 2'deki sonuçlar elde edilmiştir.

| ÖLÇEK | Cronbach's Alpha Katsayısı |
|---|----------------------------|
| <i>Beş Faktör Kişilik Özellikleri</i> | ,833 |
| <i>Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri</i> | ,882 |

Tablo 2: Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin alt boyutlarının güvenirlik seviyelerini tespit etmeye yönelik analizler yapıldığında Tablo 3'deki sonuçlar elde edilmiştir.

| BFKÖ BOYUTLARI | Cronbach's Alpha Katsayısı |
|-----------------------------|----------------------------|
| <i>Dışa Dönüklük</i> | ,818 |
| <i>Sorumluluk</i> | ,839 |
| <i>Açıklık</i> | ,801 |
| <i>Geçimlilik</i> | ,838 |
| <i>Duygusal Dengesizlik</i> | ,848 |

Tablo 3: Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları

| ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA BOYUTLARI | Cronbach's Alpha Katsayısı |
|----------------------------|----------------------------|
| <i>Bütünleştirme</i> | ,864 |
| <i>Uyma</i> | ,862 |
| <i>Kaçınma</i> | ,865 |
| <i>Uzlaşma</i> | ,894 |
| <i>Hükmetme</i> | ,866 |

Tablo 4: Örgütsel Çatışma Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Tablo 2’de de görüldüğü üzere, her iki ölçeğin de güvenilirlik katsayısı, 70’in üzerindedir. Aynı zamanda beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin (Tablo 3) ve örgütsel çatışma ölçeğinin (Tablo 4) her bir alt boyutunun güvenilirlik seviyesinin de ,70’in üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Demografik Bulgular

| Cinsiyetiniz | | | |
|---|----------------|--------------|------------------------|
| | Frekans | Yüzde | Kümülatif Yüzde |
| <i>Erkek</i> | 94 | 66,2 | 66,2 |
| <i>Kadın</i> | 48 | 33,8 | 100,0 |
| <i>Toplam</i> | 142 | 100,0 | |
| Medeni durumunuz | | | |
| <i>Evli</i> | 69 | 48,6 | 48,6 |
| <i>Bekar</i> | 65 | 45,8 | 94,4 |
| <i>Boşanmış</i> | 6 | 4,2 | 98,6 |
| <i>Dul</i> | 2 | 1,4 | 100,0 |
| <i>Toplam</i> | 142 | 100,0 | |
| Yaşınız | | | |
| <i>26-30</i> | 59 | 41,5 | 41,5 |
| <i>31-35</i> | 40 | 28,2 | 69,7 |
| <i>18-25</i> | 25 | 17,6 | 87,3 |
| <i>36-40</i> | 10 | 7,0 | 94,4 |
| <i>41 ve üzeri</i> | 8 | 5,6 | 100,0 |
| <i>Toplam</i> | 142 | 100,0 | |
| Ne kadar süredir turizm sektöründe çalışmaktasınız? | | | |
| <i>10 yıl ve üzeri</i> | 40 | 28,2 | 28,2 |
| <i>4-6 yıl arası</i> | 38 | 26,8 | 54,9 |
| <i>1-3 yıl arası</i> | 35 | 24,6 | 79,6 |
| <i>7-9 yıl arası</i> | 18 | 12,7 | 92,3 |
| <i>Bir yıldan az</i> | 11 | 7,7 | 100,0 |
| <i>Toplam</i> | 142 | 100,0 | |
| Ne kadar süredir bulunduğunuz işletmede çalışmaktasınız? | | | |

| | | | |
|---|------------|--------------|-------|
| 1-3 yıl arası | 45 | 31,7 | 31,7 |
| Bir yıldan az | 37 | 26,1 | 57,7 |
| 4-6 yıl arası | 34 | 23,9 | 81,7 |
| 6-9 yıl arası | 14 | 9,9 | 91,5 |
| 10 yıl ve üzeri | 12 | 8,5 | 100,0 |
| Toplam | 142 | 100,0 | |
| Öğrenim durumunuz | | | |
| Lise | 50 | 35,2 | 35,2 |
| Lisans | 42 | 29,6 | 64,8 |
| Önlisans | 23 | 16,2 | 81,0 |
| Ortaokul | 16 | 11,3 | 92,3 |
| İlkokul | 8 | 5,6 | 97,9 |
| Lisansüstü | 3 | 2,1 | 100,0 |
| Toplam | 142 | 100,0 | |
| Aylık geliriniz | | | |
| 501-1000 TL | 63 | 44,4 | 44,4 |
| 1001-1500 TL | 43 | 30,3 | 74,6 |
| 1501-2000 TL | 22 | 15,5 | 90,1 |
| 2001-2500 TL | 8 | 5,6 | 95,8 |
| 1-500 TL | 5 | 3,5 | 99,3 |
| 3001 TL ve üstü | 1 | ,7 | 100,0 |
| Toplam | 142 | 100,0 | |
| Çalıştığınız departman | | | |
| Resepsiyon | 43 | 30,3 | 30,3 |
| Servis | 38 | 26,8 | 57,0 |
| Housekeeping | 34 | 23,9 | 81,0 |
| Mutfak | 27 | 19,0 | 100,0 |
| Toplam | 142 | 100,0 | |
| Mezun olduğunuz okulların hiç birinde turizm eğitimi aldınız mi? | | | |
| Evet | 75 | 52,8 | 52,8 |
| Hayır | 67 | 47,2 | 100,0 |

| | | | |
|---|-----|-------|-------|
| <i>Toplam</i> | 142 | 100,0 | |
| <i>Mesleğinizi başkalarına tavsiye eder misiniz?</i> | | | |
| <i>Evet</i> | 113 | 79,6 | 79,6 |
| <i>Hayır</i> | 29 | 20,4 | 100,0 |
| <i>Toplam</i> | 142 | 100,0 | |
| <i>Geçmişe dönebilseydiniz yine bu mesleği seçer miydiniz?</i> | | | |
| <i>Evet</i> | 97 | 68,3 | 68,3 |
| <i>Hayır</i> | 45 | 31,7 | 100,0 |
| <i>Toplam</i> | 142 | 100,0 | |

Tablo 5: Araştırmada Ulaşılan Bireylere İlişkin Demografik Sonuçlar

Tablo 5’de de görüldüğü üzere, araştırmada ulaşılan bireylerin %66 ile en büyük oranını erkekler oluştururken, bayanların oranı %34’de kalmıştır. Katılımcılar medeni durumlarına göre incelendiğinde, evli olanların oranı (%48,6) ile bekârların oranlarının (%45,8) birbirine oldukça yakın olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar içinde buldukları yaş gruplarına göre incelendiğinde, %41,5 ile en büyük çoğunluğu 26-30 yaş grubundaki çalışanların oluşturduğu, ikinci büyük çoğunluğu ise %28,2’lik oran ile 31-35 yaş grubunun oluşturduğu tespit edilmiştir. İstatistikler farklı bir açıdan değerlendirildiğinde katılımcıların %69,7’sinin 35 yaş ve altındaki bireylerden oluştuğu görülmektedir.

Katılımcılar turizm sektöründeki deneyim sürelerine göre incelendiğinde, %28,2’lik oran ile en büyük çoğunluğun 10 yıl ve üzerinde, %26,8’lik oran ile ikinci büyük çoğunluğun 4-6 yıl aralığında bir süredir, %24,6’sının ise 1-3 yıl aralığında bir süredir turizm sektöründe çalışmakta olduğu gözlemlenmiştir.

Katılımcılar şu anda çalışmakta oldukları işletmedeki deneyim sürelerine göre incelendiğinde, %31,7’sinin 1-3 yıldır aynı işletmede oldukları, %26,1’inin bir yıldan az süredir aynı işletmede oldukları, %23,9’unun ise 4-6 yıldır aynı işletmede oldukları tespit edilmiştir. İstatistikler farklı bir açıdan ele alındığında %81,7’sinin 6 yıl ve daha kısa süredir aynı işletmede çalışmakta olduğu gözlemlenmiştir.

Katılımcılar öğrenim durumlarına göre değerlendirildiğinde, %35,2 ile en büyük çoğunluğunun lise mezunu, %29,6’ile ikinci büyük çoğunluğunun lisans mezunu olduğu, %16,2’sinin ise ön lisans mezunu olduğu görülmüştür. Katılımcılar aylık gelir durumlarına göre değerlendirildiğinde %44,4 ile en büyük çoğunluğunun 501-1000 TL arasında aylık gelire sahip olduğu, ikinci büyük çoğunluğun ise %30,3’lük oran ile 1001-1500 TL aylık gelire sahip olduğu tespit edilmiştir. İstatistikler başka bir açıdan ele alındığında çalışanların %74,6’sının aylık 1500 TL’den daha az gelire sahip olduğu bulgulanmıştır.

Katılımcılar çalıştıkları departmanlara göre ele alındığında %30,3'ünün resepsiyon, %26,8'inin servis departmanında çalıştığı %23,9'unun housekeeping departmanında çalıştığı %19'unun ise mutfak departmanında çalıştığı görülmüştür.

Katılımcıların turizm eğitimi veren herhangi bir okuldan mezun olup olmadıklarına ilişkin soruya verdikleri yanıtlara göre, %52,8'inin turizm eğitimi veren kurumların birinden mezun olduğu belirlenmişken %47,2'sinin ise turizm eğitimi veren kurumların birinden mezun olmadığı bulgulanmıştır. Katılımcıların %79,6 ile çok büyük çoğunluğu mesleğini başkalarına tavsiye edebileceklerini ifade etmişken, bu soruya hayır diyenlerin oranı%20,4'de kalmıştır. Geçmişe dönebilseydiniz yine bu mesleği seçer miydiniz sorusuna katılımcıların %68,3'ü evet derken, hayır diyenlerin oranı %31,7'de kalmıştır.

| BFKÖ Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama Değerleri | | |
|--|----------|---------------------------|
| | N | Aritmetik Ortalama |
| <i>Açıklık</i> | 142 | 3,44 |
| <i>Dışa Dönüklük</i> | 142 | 3,39 |
| <i>Sorumluluk</i> | 142 | 3,33 |
| <i>Geçimlilik</i> | 142 | 3,27 |
| <i>Duygusal Dengesizlik</i> | 142 | 3.16 |

Tablo 6: BFKÖ Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama Değerleri

Tablo 4'de de görüldüğü üzere katılımcıların kişilik özelliklerinin açıklık boyutunda yığılma gösterdiği tespit edilmiştir. Bu boyutun ifade etmiş olduğu kişiliğin özellikleri şu şekildedir; yüksek seviyede açıklık özelliğine sahip olan bireyler, hayal kuran, maceracı, orijinal, yaratıcı, meraklı, kendi düşünce ve duygularına yönelen olarak ifade edilebilir. Katılımcılarda en az görülen kişilik özelliği ise duygusal dengesizlik boyutundadır.

| Örgütsel Çatışma Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama Değerleri | | |
|--|----------|---------------------------|
| | N | Aritmetik Ortalama |
| <i>Uyma</i> | 142 | 3,69 |
| <i>Kaçınma</i> | 142 | 3,69 |
| <i>Bütünleştirme</i> | 142 | 3,61 |
| <i>Uzlaşma</i> | 142 | 3,44 |
| <i>Hükmetme</i> | 142 | 3,43 |

Tablo 7: Örgütsel Çatışma Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama Değerleri

Tablo 7’de de ifade edildiği gibi, katılımcıların çatışma yönetiminde en çok iki stratejiyi eşit oranda kullandığı görülmüştür. Sonuçlara göre katılımcılar çatışma durumunda en çok uyma stratejisini ve kaçınma stratejisini kullanmaktadırlar. Uyma stratejisinin içeriği (Psenicka ve Rahim, 2002) tarafından şu şekilde açıklanmaktadır; uyma stratejisini tercih eden birey, çatışma sürecinde farklılıkları göz ardı ederek karşı tarafı memnun etmeye yönelik davranışlar sergilemektedir. Kaçınma stratejisinde ise birey çatışmaya neden olan durumları erteleme, kaçma vb. önlemeye yönelik davranışları sergilemektedir.

| Bağımsız Örneklem T Testi | | | | | |
|--|--|-------------------|--|-----------|---------------------------------|
| Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Beş Faktör Kişilik Özellikleri | | | | | |
| | Varyansların Eşitliği için Levene Testi | | Ortalamaların Eşitliği için T Testi | | |
| | F | Anlamlılık | t | df | Anlamlılık (çift kuyruk) |
| <i>Dışa Dönüklük</i> | 2,150 | ,145 | -1,228 | 140 | ,222 |
| <i>Sorumluluk</i> | ,510 | ,476 | -,179 | 140 | ,858 |
| <i>Açıklık</i> | 2,670 | ,105 | -,413 | 140 | ,680 |
| <i>Geçimlilik</i> | 2,157 | ,144 | 1,340 | 140 | ,182 |
| <i>Duygusal Dengesizlik</i> | 1,013 | ,316 | ,186 | 140 | ,853 |
| Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Çatışma Yönetim Stratejileri | | | | | |
| <i>Bütünleştirme</i> | 1,692 | ,195 | -,211 | 140 | ,833 |
| <i>Uyma</i> | 1,570 | ,212 | -,561 | 140 | ,576 |
| <i>Kaçınma</i> | ,246 | ,620 | -,465 | 140 | ,642 |
| <i>Uzlaşma</i> | 2,944 | ,088 | -,354 | 140 | ,724 |
| <i>Hükmetme</i> | 2,505 | ,116 | -,427 | 140 | ,670 |

Tablo 8: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Tablo 8’de de belirtildiği gibi katılımcıların kişilik özelliklerinin ve çatışma yönetim stratejilerinin cinsiyetlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan analizin sonucunda, katılımcıların kişilik özelliklerinin de çatışma yönetim stratejilerinin de cinsiyetlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcılara, geçmişte turizm eğitimi veren herhangi bir okulda eğitim alıp almadıklarına ilişkin soruya verdikleri cevaba göre, kişilik özelliklerinin ve çatışma yönetim stratejilerinin farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için yapılan analizin sonucunda, katılımcıların turizm eğitimi alıp almamış olmalarına göre kişilik özelliklerinin ve çatışma yönetim stratejilerinin anlamlı ölçüde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

| Katılımcıların Mesleklerini Başkalarına Tavsiye Etme Tutumuna Göre Bağımsız Örneklem T Testi | | | | | | | |
|--|---|------------|-------------------------------------|-----|--------------------------|--------------------|--------------|
| | Varyansların Eşitliği için Levene Testi | | Ortalamaların Eşitliği için T Testi | | | | |
| | F | Anlamlılık | t | df | Anlamlılık (çift kuyruk) | Aritmetik Ortalama | Tutum |
| <i>Bütünleştirme</i> | 2,411 | ,123 | ,867 | 140 | ,387 | 21,8053 | Evet |
| | | | | | | 21,0345 | Hayır |
| <i>Uyma</i> | 1,519 | ,220 | 1,806 | 140 | ,073 | 22,4690 | Evet |
| | | | | | | 20,9655 | Hayır |
| <i>Kaçınma</i> | ,546 | ,461 | 2,516 | 140 | ,013 | 15,0796 | Evet |
| | | | | | | 13,4828 | Hayır |
| <i>Uzlaşma</i> | 2,096 | ,150 | -,149 | 140 | ,882 | 13,7522 | Evet |
| | | | | | | 13,8276 | Hayır |
| <i>Hükmetme</i> | ,763 | ,384 | ,823 | 140 | ,412 | 17,2655 | Evet |
| | | | | | | 16,6897 | Hayır |

Tablo 9: Katılımcıların Mesleklerini Başkalarına Tavsiye Etme Tutumuna Göre Bağımsız Örneklem T Testi

Katılımcıların mesleklerini başkalarına tavsiye edip etmeme durumlarına göre çatışma yönetim stratejileri incelendiğinde, kaçınma stratejisinin uygulanmasında anlamlı ($p=,013$) bir farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Ulaşılan sonuca göre mesleğini başkalarına tavsiye eden katılımcıların, çatışma durumunda kaçınma stratejisini daha baskın olarak uyguladığı bulgulanmıştır. Yapılan diğer analizde katılımcıların mesleklerini başkalarına tavsiye edip etmeme durumlarına göre kişilik özelliklerinin anlamlı ölçüde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların kişilik özelliklerinin ve çatışma stratejilerinin medeni durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için yapılan Anova testi sonucunda, katılımcıların medeni durumları ile kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak katılımcıların kullandıkları çatışma stratejilerinin medeni durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaştığı (Tablo 10) tespit edilmiştir.

| ANOVA | | | | |
|----------------------|----|------------------|-------|-------------|
| | df | Ortalama Kare | F | Anlamlılık |
| <i>Bütünleştirme</i> | 3 | 26,503 | 1,471 | ,225 |
| <i>Uyma</i> | 3 | 46,369 | 2,973 | ,304 |
| <i>Kaçınma</i> | 3 | 4,634 | ,475 | ,700 |
| <i>Uzlaşma</i> | 3 | 10,548 | 1,829 | ,145 |
| <i>Hükmetme</i> | 3 | 55,732 | 5,406 | ,002 |

Tablo 10: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre

Çatışma Yönetim Stratejileri ANOVA Testi

Tablo 10'da da görüldüğü üzere katılımcıların çatışma yönetim stratejilerinden hükmetme stratejisi katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı ölçüde ($p=,002$) farklılaşmaktadır. Bu farklılaşmanın kaynağını tespit etmek için yapılan PostHoc LSD testi sonucunda, farklılaşmanın hükmetme stratejisi açısından evliler ve boşanmışlar arasındaki farktan kaynaklandığı belirlenmiştir. Elde edilen sonuca göre, evliler çatışmada hükmetme stratejisini baskın olarak kullanırken, bu stratejiyi en az boşanmış çalışanların uyguladığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stratejilerinin, katılımcıların;

- turizm sektöründeki deneyim süresine,
- şu anda çalışmakta oldukları işletmedeki deneyim sürelerine,
- öğrenim durumlarına,
- aylık gelirlerine,
- çalışmakta oldukları departmana
- içinde buldukları yaş grubuna göre anlamlı ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için yapılan analizlerin anova testlerinin sonucunda, katılımcıların kişilik özelliklerinin ve çatışma yönetim stratejilerinin yukarıda anılan demografik değişkenlere göre istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile çatışma yönetim stratejileri arasında anlamlı korelasyonlar olup olmadığını tespit etmek için yapılan korelasyon analizi sonucunda yalnız dışadönüklük kişilik özelliği ile kaçınma stratejisi 0,01 seviyesinde ,032 gücünde pozitif yönlü bir korelasyonun olduğu bulgulanmıştır.

SONUÇ

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, katılımcıların %66'lık bir oran ile büyük çoğunluğunu erkekler oluştururken, bayanların oranı %34'de kalmıştır. Bu durum turizm sektöründeki kadın işgücünün genel oranı ile de örtüşmektedir. Turizm sektörü, çalışma koşulları ve işin yapısı itibarıyla kadın işgücünün istihdamında çeşitli zorlukları bünyesinde barındıran bir sektördür, bu neticenin şehir otellerine ait olmasına rağmen ülkemiz sahil şeridindeki otellerde yapılan çalışmalarda ortaya çıkan kadın istihdam oranı da benzer bir yapıdadır.

Katılımcılar içinde buldukları yaş gruplarına göre incelendiğinde %41,5 ile en büyük çoğunluğunu 26-30 yaş grubundakilerin oluşturduğu, ikinci büyük çoğunluğu ise %28,2'lik oran ile 31-35 yaş grubunun oluşturduğu tespit edilmiştir. İstatistikler farklı bir açıdan değerlendirildiğinde katılımcıların %69,7'sinin 35 yaş ve altındaki bireylerden oluştuğu görülmektedir. Otel işletmelerindeki işgücü yaş grupları açısından ele alındığında işgücünün önemli bir kısmının gençlerden ve orta yaş altı gruplardan oluştuğu görülmektedir. Bu durum da yine turizm sektörünün ve çalışma koşullarının kendine has yapısından kaynaklanmaktadır.

Katılımcılar turizm sektöründeki deneyim sürelerine göre incelendiğinde %28,2'lik oran ile en büyük çoğunluğun 10 yıl ve üzerinde, %26,8'lik oran ile ikinci büyük çoğunluğun 4-6 yıl aralığında bir süredir, %24,6'sinin ise 1-3 yıl aralığında bir süredir turizm sektöründe çalışmakta olduğu gözlemlenmiştir. Ortaya çıkan bu istatistik içerisinde, çalışanların en büyük çoğunluğunun 10 yıl ve üzeri deneyimli olması ve yaşlarının da genç gruplarda yer alıyor olması, çalışanların birçoğunun yaptıkları işi artık meslek olarak benimsedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Katılımcılar şu anda çalışmakta oldukları işletmedeki deneyim sürelerine göre incelendiğinde, %31,7'sinin 1-3 yıldır aynı işletmede oldukları, %26,1'inin bir yıldan az süredir aynı işletmede oldukları, %23,9'unun ise 4-6 yıldır aynı işletmede oldukları tespit edilmiştir. İstatistikler farklı bir açıdan ele alındığında %81,7'sinin 6 yıl ve daha kısa süredir aynı işletmede çalışmakta olduğu gözlemlenmiştir. Burada dikkat çeken en önemli nokta katılımcıların en büyük çoğunluğunun şu anda çalışmakta oldukları işletmede 3 yıldan daha az süredir çalışıyor olmalarıdır. Bu sonucun turizm sektöründeki yüksek iş gören devir hızının bir göstergesi olarak değerlendirilmesi mümkündür.

Katılımcılar öğrenim durumlarına göre değerlendirildiğinde %35,2 ile en büyük çoğunluğunun lise mezunu, %29,6'ile ikinci büyük çoğunluğunun lisans mezunu olduğu, %16,2'sinin ise ön lisans mezunu olduğu görülmüştür. Katılımcıların büyük çoğunluğunun lise mezunu olmasının yanı sıra, ikinci kalabalık kesimini lisans mezunlarının oluşturuyor olması sevindirici bir tablo olarak karşımıza çıkmaktadır, bu durum aynı zamanda sektörün eğitim seviyesinin artmakta olduğunun bir göstergesi olarak da değerlendirilebilir.

Katılımcılar aylık gelir durumlarına göre değerlendirildiğinde %44,4 ile en büyük çoğunluğunun 501-1000 TL arasında aylık gelire sahip olduğu, ikinci büyük çoğunluğun ise %30,3'lük

oran ile 1001-1500 TL aylık gelire sahip olduğu tespit edilmiştir. İstatistikler başka bir açıdan ele alındığında iş görenlerin %74,6'sının aylık 1500 TL'den daha az gelire sahip olduğu bulgulanmıştır. Katılımcıların elde etmiş oldukları aylık gelir seviyesinin düşüklüğü sektördeki birçok işin vasıfsız olması ile açıklanabilir. Vasıfsız işler, hem işin niteliği açısından, hem de alternatif iş gören bulma kolaylığı açısından yüksek gelir sağlamamaktadır. Bu durum sahil kenarı otellerinde de benzer şekildedir.

Katılımcıların %79,6 ile çok büyük çoğunluğu mesleğini başkalarına tavsiye edebileceklerini ifade etmişken, bu soruya hayır diyenlerin oranı %20,4'de kalmıştır. Geçmişe dönebilseydiniz yine bu mesleği seçer miydiniz sorusuna katılımcıların %68,3'ü evet derken, hayır diyenlerin oranı %31,7'de kalmıştır. Burada dikkat çekici istatistik, mesleğini başkalarına tavsiye eden her katılımcının geçmişe dönebilme imkanı olması durumunda tekrar bu mesleği seçmek istememesidir. Bu sonuç ilgili katılımcıların mesleklerinden şikayetçi olmadıkları ancak kendi yetenekleri ile meslekleri arasında tam bir uyumluluk olmadığını düşündükleri şeklinde yorumlanabilir.

Yapılan analizlerin sonucundan katılımcıların en büyük oranda açıklık kişilik özelliğine sahip olduğu görülmüştür. Bu kişilik özelliğinin niteliği şu şekildedir, yüksek seviyede açıklık özelliğine sahip olan bireyler, hayal kuran, maceracı, orijinal, yaratıcı, meraklı, kendi düşünce ve duygularına yönelen kişiler olarak ifade edilebilir, bu özellikler turizm sektöründe sunulan hizmeti verebilecek çalışanlardan beklenen kişilik özellikleri ile de örtüşmektedir. Misafir memnuniyetinin sağlanabilmesi için otel işletmesinde sunulan hizmetin maddi boyutunun kalitesi kadar, hizmet sunucunun misafirle kuracağı iyi iletişim ile hizmet memnuniyetini arttırabilmesi de önemlidir. Bu noktada açık kişilik özelliğini taşıyan çalışanların fırsat avantajına sahip olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların en çok kullandıkları çatışma yönetim stratejileri olarak uyma stratejisinin ve kaçınma stratejisinin tespit edilmesinin de pratikteki durum ile tam anlamıyla örtüştüğü düşünülmektedir. Özellikle hizmet işletmelerinde sarsıcı nitelikte gelişen örgütsel çatışmalar, hizmet alıcısının memnuniyetini anında etkileyebilmektedir. Çatışan tarafların yaşamakta olduğu sıkıntılar hizmet alıcısına çok kolay yansımaktadır. Çünkü hizmet işletmelerinde iş görenlerin büyük bir çoğunluğu en az iş arkadaşları kadar hizmet alıcıları ile iletişim halindedirler. Bu durumdan dolayı, hizmet alıcının memnuniyetine odaklanmış bir örgütsel iklim içerisindeki iş görenler, çatışma durumlarından mümkün olduğu kadar uzak durmaya, gerekirse haklı oldukları durumlarda bile taviz vermeye, çatışma sürecinden mümkün olduğunca uzak kalmaya çalışmaktadırlar.

Yapılan analizlerde, mesleklerini başkalarına tavsiye etme tutumu sergileyen katılımcıların çatışma durumunda kaçınma stratejisini daha baskın olarak kullandıkları tespit edilmiştir.

Bir başka analizde, katılımcıların çatışma yönetimi stratejilerinin medeni durumlarına göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan analizlerde; hükmetme stratejisinde, evliler ile boşanmışlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmıştır. Ulaşılan sonuca göre, evli katılımcılar,

çatışma yönetiminde hükmetme stratejisini boşanmış katılımcılara nazaran daha baskın ölçüde kullanmaktadırlar.

Bu durumun, boşanmış kimselerin özel hayatlarındaki yaşantılarının etkilerinden kaynaklandığı tahmin edilmekte, boşanmış kimselerin çatışma anında evli kimselere oranla çok daha çekinik durumda oldukları düşünülmektedir.

Katılımcıların beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile çatışma yönetim stratejileri arasında anlamlı korelasyonlar olup olmadığını tespit etmek için yapılan korelasyon analizi sonucunda yalnız dışadönüklük kişilik özelliği ile kaçınma stratejisi 0,01 seviyesinde ,032 gücünde pozitif yönlü bir korelasyonun olduğu bulgulanmıştır. Dışa dönük kişiler, sosyal iletişimi kuvvetli kimselerdir, durum bu açıdan ele alındığında, bu kişilik özelliğindeki kimselerin çatışmadan kaçınma yönünde bir tutum sergilemelerinin, sosyal iletişime verdikleri yüksek önem ile açıklanabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stratejilerinin;

- cinsiyetlerine,
- içinde buldukları yaş gruplarına,
- turizm sektöründeki deneyim süresine,
- şu anda çalışmakta oldukları işletmedeki deneyim sürelerine,
- öğrenim durumlarına,
- aylık gelirlerine,
- çalışmakta oldukları departmana,
- geçmişte turizm eğitimi veren herhangi bir okuldan mezun olma durumlarına göre

anlamlı ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için yapılan analizlerin sonucunda, katılımcıların kişilik özelliklerinin ve çatışma yönetim stratejilerinin yukarıda anılan demografik değişkenlere göre istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bu durum ve diğer analizlerden elde edilen sonuçlar birleştirildiğinde katılımcıların kişilik özelliklerinin ve çatışma yönetim stratejilerinin turizm işletmelerinde beklenen niteliklere uyumlu olarak bulgulanmış olması, iş görenlerin kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stratejileri üzerinde belirgin faktörlerin yukarıda anılan değişkenler değil meslek özellikleri olduğunu düşündürmektedir.

Sonuç olarak çalışmada, çatışma yönetimine ilişkin bireyin kişilik özellikleri ile çatışma yönetim yaklaşımları arasındaki ilişkileri ortaya çıkaran bu bulgular, seçilen örneklem çerçevesinde sınırlılık arz etmektedir. Daha genellenebilir sonuçlara ulaşılabilmesi için farklı örneklemelerden elde edilecek bulgularla birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca yapılacak çalışmalarda çatışmaya sebep olabilecek örgütsel ortam ve uygulamaların, sosyo-kültürel faktörlerin de araştırılması ile konunun geliştirilebileceği düşünülmektedir. Uygulamanın yalnız *şehir otelciliği* konseptinde hizmet vermekte olan otel işletmelerin üzerinde gerçekleştirilmiş olmasından dolayı, elde edilen

sonuçların *resort otelciliği* konseptine hizmet vermekte olan otellere genellenmesinin sağlıklı olmayacağı düşünülmekte, bu durum, araştırmanın kısıtlarından biri olarak değerlendirilmektedir.

Sonraki araştırmacıların benzer araştırma modelini *resort otelciliği* konseptinde çalışan otel işletmelerine ve daha az yıldızla sahip otel işletmelerine uygulamalarının otelcilik sahasındaki bilgi birikimine anlamlı katkılar sunacağı, konu ile ilgili çalışmalar belirli bir niceliğe ve niteliğe ulaştığında, gerek *şehir otelciliği* konseptinde gerekse *resort otelciliği* konseptinde hizmet vermekte olan çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stratejiler hakkında kayda değer bilgilerin elde edilebileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

ALİYEV, P. (2008). “Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri ve Cinsiyet Rollerinin Üniversite Alan Seçimi ile İlişkisinin İncelenmesi”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

ALTINTAŞ, T. (2007). “İş Doyumu ve Çatışma Çözme Stillerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Ankara.

AŞÇIOĞLU, V. (2007). “İşletmelerde Çatışma Yönetimi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İzmir.

AYDIN, A. (2000). “Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi”, Alfa Yayınları, İstanbul.

CALIGIURI, P. M. (2000). “The big Five Personality Characteristics as Predictors of Expatriate’s Desire to Terminate the Assignmetn adn Supervisor-Rated Performance”, *Personnel Psychology*, Vol: 53, s.67-68.

CAN, Y. (2007). “A Tipi ve B Tipi Kişilikler Bakımından Mobbing Kişilik İlişkisinin İncelenmesi ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

CARTER, D. C. (1954). “ The Influence of Family Relations and Family Experiences on Personality”, *Marriage and Family Living*, Vol: 16, No:3, s.212-215.

CHURCH, M. K. (1993). “Investigation and Measurement of Personality Structure in a Non-Western Culture: Relating Indigenous Philipinne Dimensions to the Big Five Model”, Doctorate Dissertation, Washington State University.

DEMİRCİ, M. K., ÖZLER, D. E., GİRGİN, B. (2007). “Beş Faktör Kişilik Modelinin İş Yerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri-Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Journal of Aizerbaijani Studies*, 10 (3).

DENİZ, A., ERCİŞ, A. (2008). Kişilik Özellikleri ile Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (2).

DENİZ, M., ÇOLAK, M. (2008). “Örgütlerde Çatışmanın Yönetiminde Gücün Kullanımı ve Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(23).

DYRENFORTH, P. S. (2010). “Big Five Personality and Relationship Satisfaction: Actor, Partner and Similarity Effects”, Doctorate Dissertation, Michigan State University, Michigan.

EFİLTİ, E. (2006). “Ortaöğretim Kurumlarında Okuyan Öğrencilerin Saldırganlık, Denetim Odağı ve Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.

ERDOĞAN, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. (1. Baskı). Avcıol Basım Yayın. İstanbul.

EROĞLU, F. (1998). Davranış Bilimleri. (4. Bası). Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul.

FORMAN, S. G., ve FORMAN, B. D. (1981). “Family Environment and its Relation to Adolescent Personality Factors”, *Journal of Personality Assessment*, Vol: 45, No:2.

GİRGİN, B. (2007). “Beş Faktör Kişilik Modelinin İş Yerinde Duygusal Taciz’e (Mobbing) Etkileri. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Kütahya.

GOLDSMITH, H. H. (1983). “Genetic Influences on Personality from Infancy to Adulthood”, *Child Development*, Vol: 54, s.331-355.

GÜMÜŞ, D. Ö. (2009). “Kültür, Değerler, Kişilik ve Siyasal İdeoloji Arasındaki İlişkiler: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma: Türkiye-ABD”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı Doktora Tezi. Ankara.

GÜNEY, F. (2009). “Okul Yöneticilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki”, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

HICKS, B. M., JOHNSON, W., IACONO, W. G., ve MCGUE, M. (2008). "Moderating Effects of Personality on the Genetic and Environmental Influences of School Grades Helps to Explain Sex Differences in Scholastic Achievement", *European Journal of Personality, Eur. J. Pers.*, Vol:22, s.247–268.

HOFFEDITZ, E. L. (1934). "Family Resemblances in Personality Traits", *The Journal of Personal Psychology*, Vol: 5, No:2, 214-227.

HOLT, J. L., DEVORE, C. J. (2005). Culture, Gender, Organizational Role and Styles of Conflict Resolution: A Meta-Analysis. *International Journal of Intercultural Relations*, 29(2), 165-196.

ISIR, T., (2006). "Örgütlerde Personel Seçim Süreci: Bir Kamu Kurumundaki Yönetici Personelin Kişilik Özelliklerinin Tespit Edilerek Personel Seçim Sürecinin İyileştirilmesi Üzerine Bir Araştırma", Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.

JIA, H. H. (2008). "Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior", Doctorate Dissertation, Southern Illinois University Carbondale, Illinois.

KARİP, E. (2000). Çatışma Yönetimi. (2. Baskı). Pegem Yayıncılık. Ankara.

KELLY J. (2006). "An Overview of Conflict", *Dimensions of Critical Care Nursing*, 25(1).

KITTISOPEE, T. (2001). "The Influences of Personality, Social Cognition and Environmental Factors on Pharmaceutical Care", Doctorate Dissertation, The University of Iowa, Iowa.

LUNDBERG, M., PERRIS, C., ve ADOLFFSON, R.(2000). "Family Environment and Personality: Perceived Parenting and the Role of Personality", *Clinical Psychology and Psychotherapy Clin. Psychol. Psychother*, Vol: 7, s.267–274.

MOODY, M. C. (2007). "Adaptive Behavior in Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors and Big Five Personality Traits", Doctorate Dissertation, George Washington University, Washington.

MORGAN, Clifford T., (1999). *Psikolojiye Giriş*, 13. Baskı, Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, Yayın No:1.

NELSON, K. W. (2011). "Motivation and Personality: An Examination of the Big Five Personality Trait Factors and Their Relationship with Sales Performance in a Non-Cash Incentive Program", Doctorate Dissertation, Capella University, Minnesota.

PEKER, Ö., AYTÜRK, N. (2002). *Yönetim Becerileri*. (2. Baskı). Yargı Yayınevi. Ankara.

PENKE, L., DENISSEN, J. J. A., MILLER, G. F. (2007). "The Evolutionary Genetics of Personality", *European Journal of Personality*, *Eur. J. Pers.*, Vol:21, s.549–587.

PERRY, S. R. (2003). "Big Five Personality Traits and Work Drive as Predictors of Adolescent Academic Performance", Doctorate Dissertation, The University of Tennessee, Tennessee.

PIHL, R. O., CARON, M. (1980). "The Relationship Between Geographic Mobility, Adjustment, and Personality", *Journal of Clinical Psychology*, Vol: 36, No: 1, s.190-194, Jan.

PLOMIN, R. ve NESSELROADE, J. R. (1990). "Behavioral Genetics and Personality Change", *Journal of Personality*, Vol:58, No:1, s.191-220.

PSENICKA, C., RAHİM, A. (2002). A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 302-326.

PUHER, M. A. (2009). "The Big Five Personality Traits as Predictors of Adjustment to College", Master Dissertation, Villanova University, Pennsylvania.

RAHİM, M. A. (2002). "Toward a Theory of Managing Organizational", *International Journal of Conflict Management*, 13(3).

ROACH, P. D. (2006). "Evolutionary Theory and Birth Order Effects on Big Five Personality Traits Among the Shuar of Amazonian Ecuador: The First Cross-Cultural Test", Doctorate Dissertation, University of Oregon, Oregon.

ŞAHİN, A., EMİNİ, F. T., ÜNSAL Ö. (2006). “Çatışma Yönetimi Yöntemleri ve Hastane Örgütlerinde Bir Uygulama” , *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.15.

ŞİMŞEK, S., AKGEMCİ, T., ÇELİK, A. (2001), *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. (2. Baskı). Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.

TAN, S. (2007). “İş İlişkilerinde Çatışma ve Suç Olgusu”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*. Elazığ.

UYŞAL, M. (2010). “Hemşirelerin Kişilik Özellikleri ile Karar Stratejilerinin İlişkisi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010.

ÜNGÜREN, E., CENGİZ, F., ALGÜR, S. (2009). “İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(27).

YAKUT, Ö. (2006). “Eğitim Yöneticilerinin Liderlik Davranışları ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi (Küçükçekmece İlçesi Örneği)”, *Yüksek Lisans Tezi*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.