



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
THE JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF
SOCIAL SCIENCES

Cilt / Volume : 16

Sayı / Number : 3

ISSN : 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

Yıl / Year : 01 Temmuz – 30 Eylül 2014/01 July – 30 September 2014



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
THE JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF
SOCIAL SCIENCES

Cilt / Volume : 16

Sayı / Number : 3

ISSN : 1302 - 3284

E-ISSN: 1308-0911

Yıl / Year : 01 Temmuz – 30 Eylül 2014/01 July – 30 September 2014

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

Cilt: 16 Sayı: 3 Yıl: 2014

Yayın No : 09.8888.5300.000/BY.015.084.774

ISSN: 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

1. Baskı

Derginin Sahibi : Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü adına Prof. Dr. Utku UTKULU

Sorumlu Müdür : Prof. Dr. Utku UTKULU

Editörler : Prof. Dr. Faruk SAPANCALI
Doç. Dr. Ethem DUYGULU

Yönetim Yeri : T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca, İZMİR

Yayının Türü : Yılda En Az Dört Kez Yayınlanan Akademik Hakemli Dergidir.

Yönetim ve Yazışma Adresi : Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Tınaztepe Yerleşkesi 35160 Buca/İZMİR
Tel: (232) 301 87 60
Fax: (232) 453 02 66
E-posta: sbedergi@deu.edu.tr
Erişim Sitesi: www.sbe.deu.edu.tr/dergi/dergi.htm

WEB Editörü : Uzm. Özlem ABACIOĞLU

Dergide yayınlanan makalelerin bilim, içerik ve dil bakımından sorumluluğu yazarlarına aittir.

Dergide yayınlanan makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

Online Yayın Tarihi : 22.01.2015

Basım Yeri : Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası

Basım Yeri Adresi : Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası
DEÜ Tınaztepe Kampüsü 35390 Buca - İZMİR
Tel : 0(232) 301 93 00 - Fax : 0(232) 301 93 13

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY PUBLICATIONS

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

Volume: 16 Number: 3 Year: 2014

Edition Number: 09.8888.5300.000/BY.015.084.774

ISSN: 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

1. Baskı

Journal Owner : Prof. Dr. Utku Utkulu, The owner on behalf of Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences

Director : Prof. Dr. Utku UTKULU

Editors : Prof. Dr. Faruk SAPANCALI
Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU

Place of Management : Dokuz Eylül University Graduate School of Social Sciences
Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca/İZMİR/TURKEY

Publication Type and Period : Journal is a peer-reviewed and published at least four times a year.

Management and Correspondence Address : Dokuz Eylül University, Graduate School of Social
Sciences, Tınaztepe Campus 35160 Buca/İZMİR/TURKEY
Tel: +90 (232) 301 87 60
Fax: +90 (232) 453 02 66
E-mail: sbederji@deu.edu.tr
WEB: www.sbe.deu.edu.tr/dergi/JOURNAL.htm

WEB Editor : Spec. Özlem ABACIOĞLU

The academic and content responsibility of the articles published in our journal exclusively belongs to the authors.
The articles published in our journal cannot be used without giving reference to the relevant article.

Online Date of Issue : 22.01.2015

Place of Printing : Dokuz Eylül University Printing House

Place of Printing Address : Dokuz Eylül University Printing House
DEU Tınaztepe Campus 35390 Buca / İZMİR / TURKEY
Tel: +90(232) 301 93 00 - Fax: +90(232) 301 93 13

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

Hakemli Dergi

Cilt: 16 Sayı: 3 Yıl: 2014

Dergi Yayın Komisyonu

Prof. Dr. Faruk SAPANCALI
Doç. Dr. Ethem DUYGULU
Yrd. Doç. Dr. Münevver AKTAŞ
Araş. Gör. Pınar IŞILDAR
Araş. Gör. Erdem AKTAŞ
Araş. Gör. Emir ÖZEREN
Araş. Gör. Sinem ABKA
Araş. Gör. Levent ATEŞOĞLU
Araş. Gör. Fulya AKGÜL DURAKÇAY
Araş. Gör. Önder CANVEREN
Uzman Özlem ABACIOĞLU
Uzman Çağdaş CENGİZ

DANIŞMAN KURULU

| | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ | Akdeniz Üniversitesi |
| Prof. Dr. Güneş ARIKDAL | Mersin Üniversitesi |
| Prof. Dr. Abdurrahman AYHAN | Muğla Üniversitesi |
| Prof. Dr. Canan BALKIR | Dokuz Eylül Üniversitesi |
| Prof. Dr. Şeyhmus BALOĞLU | Nevada, Las Vegas Üniversitesi |
| Prof. Dr. Pascale CARAYON | Wisconsin Üniversitesi |
| Prof. Dr. Celil ÇAKICI | Mersin Üniversitesi |
| Prof. Dr. Tamer ÇAVUŞGİL | Georgia State Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mehmet Hulusi DEMİR | Yaşar Üniversitesi |
| Prof. Dr. Yücel ERTEKİN | Çağ Üniversitesi |
| Prof. Dr. Murat FERMAN | Işık Üniversitesi |
| Prof. Dr. Doğan GÜRSOY | Washington State Üniversitesi |
| Prof. Dr. Dima JAMALI | Beyrut Amerikan Üniversitesi |
| Prof. Dr. Anastasios KARASAVVOGLOU | Kavala Teknoloji Enstitüsü |
| Prof. Dr. Asker KARTARI | Kadir Has Üniversitesi |
| Prof. Dr. Metin KOZAK | Dokuz Eylül Üniversitesi |
| Prof. Dr. M. Haluk KÖKSAL | Alhosn Üniversitesi |
| Prof. Dr. Avşar KURGUN | Dokuz Eylül Üniversitesi |
| Prof. Dr. Chris MILNER | Nottingham Üniversitesi |
| Prof. Dr. Erdal ONAR | Bilkent Üniversitesi |
| Prof. Dr. Sharr PROHASKA | New York Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ercan SIRAKAYA | South Carolina Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ali Nazım SÖZER | Yaşar Üniversitesi |
| Prof. Dr. Brent S. STEEL | Oregon State Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ercan TATLIDİL | Ege Üniversitesi |
| Prof. Dr. Hülya TÜTEK | İzmir Ekonomi Üniversitesi |
| Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ | Dokuz Eylül Üniversitesi |
| Prof. Dr. Selçuk USLU | Bilkent Üniversitesi |
| Prof. Dr. Muzaffer UYSAL | Virginia Tech Üniversitesi |
| Prof. Dr. Sevinç ÜRETEN | Başkent Üniversitesi |
| Doç. Dr. A. Gürhan KÖK | Duke Üniversitesi |

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

Refereed Journal

Vol: 16 Issue: 3 Year: 2014

Publishing Commission of Journal

Prof. Dr. Faruk SAPANCALI
Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU
Assist. Prof. Dr. Münevver AKTAŞ
Research Assistant Pınar IŞILDAR
Research Assistant Erdem AKTAŞ
Research Assistant Emir ÖZEREN
Research Assistant Sinem ABKA
Research Assistant Levent ATEŞOĞLU
Research Assistant Fulya AĞGÜL DURAKÇAY
Research Assistant Önder CANVEREN
Specialist Özlem ABACIOĞLU
Specialist Çağdaş CENGİZ

ADVISORY BOARD

| | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ | Akdeniz University |
| Prof. Dr. Güneş ARIKDAL | Mersin University |
| Prof. Dr. Abdurrahman AYHAN | Muğla University |
| Prof. Dr. Canan BALKIR | Dokuz Eylül University |
| Prof. Dr. Şeyhmus BALOĞLU | University of Nevada, Las Vegas |
| Prof. Dr. Pascale CARAYON | University of Wisconsin |
| Prof. Dr. Celil ÇAKICI | Mersin University |
| Prof. Dr. Tamer ÇAVUŞGİL | Georgia State University |
| Prof. Dr. Hulusi DEMİR | Yaşar University |
| Prof. Dr. Yücel ERTEKİN | Atılım University |
| Prof. Dr. Murat FERMAN | Işık University |
| Prof. Dr. Doğan GÜRSOY | Washington State University |
| Prof. Dr. Dima JAMALI | American University of Beirut |
| Prof. Dr. Anastasios KARASAVVOGLOU | Kavala Institute of Technology |
| Prof. Dr. Asker KARTARI | Kadir Has University |
| Prof. Dr. Metin KOZAK | Dokuz Eylül University |
| Prof. Dr. M. Haluk KÖKSAL | Alhosn University |
| Prof. Dr. Avşar KURGUN | Dokuz Eylül University |
| Prof. Dr. Chris MILNER | Nottingham University |
| Prof. Dr. Erdal ONAR | Bilkent University |
| Prof. Dr. Sharr PROHASKA | New York University |
| Prof. Dr. Ercan SIRAKAYA | South Carolina University |
| Prof. Dr. Ali Nazım SÖZER | Yaşar University |
| Prof. Dr. Brent S. STEEL | Oregon State University |
| Prof. Dr. Ercan TATLIDİL | Ege University |
| Prof. Dr. Hülya TÜTEK | İzmir Ekonomi University |
| Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ | Dokuz Eylül University |
| Prof. Dr. Selçuk USLU | Bilkent University |
| Prof. Dr. Muzaffer UYSAL | Virginia Tech and State University |
| Prof. Dr. Sevinç ÜRETEN | Başkent University |
| Assoc. Prof. Dr. A. Gürhan KÖK | Duke University |

DERGİ HAKKINDA

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi yılda en az dört defa yayınlanan hakemli bir dergidir. Dergi alanında disiplinlerarası ulusal ve uluslararası çalışmaları yayımlar. Derginin yayım dili Türkçe'dir. Ancak İngilizce yazılan makaleler de yayımlanır. Dergi, içeriği tüm kullanıcılara açık, serbestçe/ücretsiz "açık erişimli" bir dergidir. Kullanıcılar yayıncıdan ve yazar(lar)dan izin almaksızın, dergideki makaleleri tam metin olarak okuyabilir, indirebilir, dağıtabilir, makalelerin çıktısını alabilir ve kaynak göstererek makalelere bağlantı verebilir.

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi uluslararası bir dergi olup aşağıdaki veri tabanlarında yer almaktadır.



ABOUT JOURNAL

Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences is a peer-reviewed and international journal published at least four times a year. The journal publishes multidisciplinary national and international articles. The language of the journal is Turkish, but, articles in English may also be published. This is an open access journal which means that all content is freely available without charge to the user or his/her institution. Users are allowed to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full text of the articles in this journal without asking prior permission from the Publisher or the author.

Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences is an international journal and indexed by these databases;



Cilt/Volume: 16 Sayı/Issue: 3

01 Temmuz – 30 Eylül 2014/01 July – 30 September 2014

İÇİNDEKİLER/CONTENT

SAYFA/PAGE

| | |
|--|------------|
| Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri ile Yeni Araştırma Modelleri Geliştirme Arayışları: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik ve Sinizm Üzerine Etkileri ve Bu Etkileşimde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma Sezer Cihan ÇALIŞKAN | 363 |
| Anlaşmazlıkların Çözümünde Akran Arabuluculuk Modelinin Dönüştürücü Etkileri: Arabulucu Öğrenciler Gözünden Bir Değerlendirme Cemile ÇETİN, Abbas TÜRNÜKLÜ, Nuray TURAN | 383 |
| Üretim İlişkileri Temelinde Modernizm ve Post-Modernizmin Azgelişmiş Ülkeler Üzerine Etkileri Kemal ER | 413 |
| Takım Çalışmasının İşlevsizleştirilmesinde İzleyici Etkisinin Rolü Emre ERBAŞ, Nilüfer ŞAHİN PERÇİN | 455 |
| Deneyimsel Değer, Tüketici Tatmini ve Tüketici Sadakati Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma Saime ORAL, Ayşe ÇELİK YETİM | 469 |

Yayın Geliş Tarihi: 17.02.2014
Yayına Kabul Tarihi: 10.12.2014
Online Yayın Tarihi: 22.01.2015
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.81606>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 16, Sayı: 3, Yıl: 2014, Sayfa: 363-382
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

**POZİTİF ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ İLE YENİ
ARAŞTIRMA MODELLERİ GELİŞTİRME ARAYIŞLARI:
POZİTİF ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİNİN İŞE
ADANMIŞLIK, TÜKENMİŞLİK VE SİNİZM ÜZERİNE ETKİLERİ VE BU
ETKİLEŞİMDE ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ ARACILIK ROLÜ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA¹**

Sezer Cihan ÇALIŞKAN*

Öz

Bu araştırmanın amacı, yazında 2000’li yıllardan sonra önemi giderek artan pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin (ümit, iyimserlik, dayanıklılık ve öz-yeterlilik) işletmeler açısından önemini vurgulayarak, çalışan davranışları üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Araştırma modeli çerçevesinde, pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile ilişkili olabilecek iki olumsuz çalışan davranışı (“sinizm” ve “tükenmişlik”) ve bunlara zıtlık teşkil eden ve kendisi de pozitif örgütsel davranış akımının bir parçası olarak kabul edilen “işe adanmışlık” kavramları bağımlı değişkenler olarak seçilmiştir. Araştırma bulguları, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin, işe adanmışlık üzerinde pozitif yönlü, anlamlı bir açıklayıcı güce sahip olduğunu ve tükenmişlik ve sinizm üzerinde ise negatif yönlü anlamlı bir açıklayıcı güce sahip olduğunu doğrulamaktadır. Araştırma modelinde bu doğrudan etkileşimlerin yanı sıra, örgütsel adalet değişkeninin aracılık etkisi de test edilmiş ve tükenmişlik ve sinizm değişkenleri için ara değişken etkisi kanıtlanmıştır. Sonuç ve tartışma kısmında bulguların yönetim uygulamalarına etkisi tartışılmakta ve geleceğe yönelik araştırma modeli önerileri getirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri, Çalışmaya Tutkunluk, Tükenmişlik, Sinizm, Örgütsel Adalet Algısı.

¹ Bu araştırma, ilk defa, 20-22 Mayıs 2010 tarihlerinde Adana’da düzenlenen 18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi’nde yazar tarafından bildiri olarak sunulmuş, daha sonra model ve yazın taraması güncellenerek makale haline getirilmiştir.

* Yrd. Doç. Dr., Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü, segunaydin@yahoo.com

TOWARDS DEVELOPING NEW RESEARCH MODELS WITH POSITIVE ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR VARIABLES: IMPACT OF POSITIVE ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR VARIABLES ON CYNISM, BURNOUT AND WORK ENGAGEMENT AND MEDIATING ROLE OF PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL JUSTICE IN THIS INTERACTION²

Abstract

The purpose of this study is to prove the importance of Positive Organizational Behaviour variables (hope, optimism, resiliency and self-efficacy) on employee attitudes and behaviours and business companies. Within the scope of the research model, “cynism” and “burnout” which can be considered as negative and counterproductive employee attitudes and “work engagement” which is also considered as one of the dimensions of positive organizational behaviour approach are taken as dependent variables. Results prove the positive and significant impact of positive organizational behaviour variables on engagement and negative significant impact on cynism and burnout. Besides these direct interactions, mediating role of organizational justice dimensions are also tested and mediation affect was proven for cynism and burnout. In the results and discussion part, managerial implications are discussed and future research models are suggested.

Keywords: Positive Organizational Behaviour Variables, Work Engagement, Burnout, Cynism, Perception of Organizational Justice.

GİRİŞ

Bu araştırmanın amacı, işletmeler açısından psikolojik bir sermaye olarak değerlendirilen pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin (ümit, iyimserlik, dayanıklılık ve öz-yeterlilik), **çalışmaya tutkunluk, sinizm ve duygusal tükenmişlik** gibi olumlu ve olumsuz çalışan tutum ve davranışları üzerindeki etkilerini bütüncül bir modelde irdelemektir.

Örgütsel Davranış yazınına 2000’li yıllardan sonra giren ve psikolog Seligman önderliğinde gelişen pozitif psikoloji akımı, psikolojinin sadece patolojik ve olumsuz davranışları inceleyen düşünce mantığına bir tepki olarak ortaya atılmıştır (Seligman,1998: 2). Seligman, psikoloji biliminin bireyin normal olmayan yönleri üzerinde durduğuna; güçlü, olumlu yönlerini anlamaya ve geliştirmeye çalışmadığına vurgu yaparak, psikolojik sonuçların bireyleri nasıl daha normal, daha mutlu, daha başarılı ve daha iyi kişilere dönüştürmek için kullanılması gerektiğini ifade etmiş ve “pozitif psikoloji” kavramını ortaya atmıştır. Pozitif psikoloji; olumlu duygular, pozitif kişilik özellikleri ve pozitif organizasyon bilimi olarak tanımlanabilmektedir (Seligman ve Chikszentmihalyi, 2000: 5). Pozitif psikolojinin alanı; iyi olma, memnuniyet ve tatmin gibi geçmişle ilgili;

² This research had been presented in the 18th National Management and Organization Congress which was held in Adana on 20-22 May 2010, and later on model and literature review were updated and it was revised as an article.

umut ve iyimserlik gibi gelecekle ilgili; sağlık ve mutluluk gibi şu anla ilgili anlamlı kişisel duyguları kapsamaktadır. Birey bazında sevgi kapasitesi, yetenek, cesaret, kişilerarası ilişkiler, estetik duygusu, azim, özgünlük, ileri görüşlülük, moral, üstün yetenek ve akıllı olma gibi pozitif karakter özellikleriyle ilgilidir. Grup düzeyinde ise sorumluluk, nezaket, ılımlılık, hoşgörü, etik çalışma, özenli olma gibi vatandaşlık erdemleri ve bireyleri daha iyi vatandaşlığa yönlendiren kurumlarla alakalıdır (Seligman ve Chikszentmihalyi, 2000: 5).

Pozitif örgütsel davranış ise, pozitif psikoloji yaklaşımına bağlı olarak gelişen bir akımdır. Pozitif psikoloji ile ilgili yaklaşımlar, örgütlerdeki davranışların yönetimi açısından da önemli bir uygulama alanına sahiptir. Pozitif örgütsel davranış, iş yerinde pozitif psikoloji kapasitesi kullanılarak, iş performansının özellikle de yönetici ve liderlerin performanslarının artırılmasını hedefler (Luthans vd., 2007). İşgörenlerin örgüt içinde mutlu ve huzurlu bir hayat sürdürmeleri amacıyla yola çıkarken, özellikle işgörenlerin örgüt içerisinde olumlu davranışlarının gelişimini hedefleyen bir anlayış içindedir (Özkalp, 2009: 491; Bal, 2009: 546). Luthans'a göre, geleneksel kaynaklar ve çözümler işletmeler için artık yeterli değildir. Örgütsel davranış alanında da, zayıf yönleri belirlemek ve olumsuz durumlara yoğunlaşmak yerine daha proaktif ve pozitif yaklaşımları ön plana çıkaran güçlü yönler üzerinde durmak daha etkili olacaktır. Pozitif Örgütsel Davranış, "günümüz iş hayatının gelişimi için ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkin bir biçimde yönetilebilir pozitif yönelimli insan kaynaklarına ilişkin güçlü yönler ve psikolojik kapasiteler ile ilgili yapılan çalışma ve uygulamalar" olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002: 59). Bu tanıma göre pozitif örgütsel davranış, zayıf yönleri iyileştirmek için kullanılan olumsuz tedavi yöntemlerinin neden olduğu kısır döngüden kurtulmak için güçlü yönlerin ön plana çıkarılarak vurgulanması gerekliliğini ileri sürmekte, pozitif ve proaktif bir yaklaşımın benimsenmesini savunmaktadır (Luthans, 2002: 695-696).

Yabancı yazında Luthans ve arkadaşlarının başını çektiği çalışmalar ile pozitif örgütsel davranış yapılan çalışmalar sıklık kazanırken, Türk yazınında konu ile ilgili kuramsal ve görgül çalışmalara yeni rastlanılmaktadır. Bu araştırmada da, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin performansı artırıcı ve performansı düşürücü bazı çalışan tutum ve davranışları üzerindeki etkisi ampirik olarak kanıtlanılmaya çalışılacak ve pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile ilgili olarak geleceğe yönelik yeni model önerileri getirilecektir. Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin çalışan tutumları üzerindeki etkilerinin kanıtlanması işletmeler ve örgütlerde de insan kaynakları bölümlerinin konuya daha duyarlı hale gelip, yönetim uygulamalarında çalışanların pozitif özelliklerinden yararlanmalarında da etkili olacaktır. Bu amaç çerçevesinde aşağıdaki bölümde, öncelikle araştırma modelinde yer alan değişkenlerin işe vuruk tanımları yapılarak aralarındaki muhtemel ilişkiler ve araştırmanın teorik çerçevesi belirtilmektedir.

YAZIN TARAMASI**Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri**

Yazında, pozitif örgütsel davranış boyutları ya da değişkenleri olarak adlandırılan ve bazı çalışmalarda da bir arada ele alındığında “psikolojik sermaye” olarak tanımlanan değişkenler, “ümit”, “iyimserlik”, “psikolojik dayanıklılık” ve “öz-yeterlilik” değişkenleridir (Avey vd., 2008: 53). Birbirlerini tanımlayıcı özellikler göstermekle birlikte bu kavramların yazında nasıl tanımlandıklarına kısaca değinmekte fayda vardır.

Pozitif örgütsel davranışta ümit kavramı merkezi bir yer tutar (Luthans, 2002: 695-706). Snyder ve çalışma arkadaşlarına göre ümit; olumlu bir motivasyon durumu olup, bireyin başarı duygusuna ulaşmasında onu amaca yönlendiren enerji ve yol olarak tanımlanmaktadır (Snyder vd., 1991: 287). Kısaca ümit etmenin, biri istek gücü diğeri ise onu buna ulaştıracak yol gücü olmak üzere iki boyutu vardır (Luthans vd., 2007: 66). Bu kavram üzerine kapsamlı araştırmalar yapan Snyder ve arkadaşları, şu ana kadar görgül araştırmalar ile de geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş “ümit ölçeği”ni geliştirmiştir. Peterson ve Luthans (2003; 26-31) tarafından yapılan araştırmalarda da, psikolojik bir sermaye olan ümidin, çalışanların performans, iş tatmini, örgütsel bağlılık düzeylerinin arttığını ve işten ayrılma niyeti ile de aralarında negatif yönlü bir ilişki olduğunu kanıtlamaktadır.

İyimserlik, pozitif örgütsel davranış hareketinde ortaya çıkan yeni bir kavram olmakla birlikte, aslında çok uzun yıllardan beri hem psikologlarca araştırılan hem de halk arasında bilinen ve tanınan bir kavramdır (Özkalp, 2009). Psikologlar iyimserliği, genelleştirilen olumlu beklentiler sonucu gelişen bir bilişsel karakteristik ve ya olumlu yüklemeler olarak tanımlamaktadır. İyimserlik, Seligman tarafından yükleme şekliyle açıklanmaktadır. İyimserler, genellikle olumlu yükleme yaparlarken, başlarına gelen olumlu olayları içsel, kalıcı ve genel sebeplerle; olumsuz olayları ise dışsal, değişken ve özel sebeplerle açıklamaktadırlar (Seligman, 1990: 113). İyimserliğin, fiziksel ve ruhsal sağlığa, dayanıklılığa, akademik, atletik, politik ve mesleki motivasyona ve başarıya olan etkileri sıklıkla araştırılmıştır. İyimserlik düzeyi düşük bireylerde, pasiflik, sürekli depresyon hali, başarısızlık ve hatta intiharlar görülmektedir (Luthans, 2008, s.211). Bu kavramın ümit ve duygusal zekâ ile de ilişkisi bulunmaktadır. Coleman (1995), iyimserliğin duygusal zekânın bir boyutu olduğunu ifade etmektedir. İşyerinde “olumlu düşüncenin gücü” ya da olumlu eğilimler birçok örgütsel davranış değişkeni üzerinde etki sahibi olabilirler. İyimserlerin, çalışma yaşamında daha çok çalışmaya motive edilebilen, daha tatminkâr ve yüksek moralli, yüksek beklentileri ve olumlu amaçları olan, güçlükler karşısında sebatkâr, kişisel yetersizlikleri daha az ve fiziksel ve ruhsal açıdan daha canlı bireyler oldukları gözlenmektedir.

Psikolojik dayanıklılık, pozitif örgüt davranışının diğer boyutlarından farklı olarak daha tepkisel bir nitelik taşımaktadır. Pozitif psikolojide bu kavram bireyin

belirli risk ve olumsuz koşullar altındaki durumlara gösterdiği olumlu uyumu şeklinde tanımlanmaktadır (Master ve Reed, 2002: 75). Pozitif örgütsel davranışın bir parçası olarak ise bireyin olumlu ve olumsuz koşullar karşısında göstermiş olduğu canlılık veya bunları karşılama gücü şeklinde tanımlanmaktadır (Luthans, 2002: 695-706). Psikolojik dayanıklılık, bireyin zorlukları karşılayıp buna dayanma gücü, esnekliği, uyumu, değişime karşı olan tepkileri ve devamlılık gösteren psikolojik baskılar karşısındaki tutumunu içerir. Daha çok yaşam boyu süren, bireyin çevresi ile olan, sürekli değişim ve belirsizlikler karşısında yaptığı mücadelelerin sonucunda kazandığı karmaşık ve hassas bir süreçtir. Dayanıklılık özelliğine sahip bireylerin işin veya yaşamın stresinden kaynaklanan fiziki veya zihinsel hastalıklardan korunduğuna dikkat çekilmektedir. Dayanıklı kişilik özelliğini belirleyen unsurlar; bireyin bulunduğu ortamlarla alakadar olması, olayların gidişatını kontrol etme arzusu ve mücadele etme hevesine sahip olmasıdır. Örneğin, işsizlik gibi negatif bir durumda dahi, bireyin hemen iş olanaklarını araştırması, işten neden çıkarıldığını anlamaya çalışması ve bu durumu kariyerinin gelişmesinde bir fırsat olarak görmesidir (Güler, 2009: 133). Günümüzde, bu kavram sadece insanların genelde sahip oldukları arzu edilen bir karakteristik değil, günümüz çalışanlarının, yönetici, örgüt hatta ülkelerin sahip olmaları gereken bir faktör olarak yansıtılmaktadır (Özkalp, 2009).

Bu araştırma kapsamı içerisinde ele alınacak pozitif örgütsel davranış değişkenleri arasında üzerinde en çok araştırma yapılan ve teorik olarak da en çok gelişen kavram “öz-yeterlilik” değişkenidir. Öz yeterlilik, kişinin motivasyonunu ve bilişsel kaynaklarını, hayatındaki olayları kontrol edecek şekilde kanalize etmesi ve bireyin hayatta karşılaştıkları sorunları çözebileceğine dair inancı olarak tanımlanmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66). Başka bir deyişle, öz yeterlilik, bireyin becerilende ne kadar yetkin olduğu ile değil, kendi becerilerine olan inancı ile ilgilidir (Özkalp, 2009). Sosyal öğrenme teorisinin ana unsurlarından biri olarak kavramı örgütsel davranış yazınına kazandıran Bandura (1997) “öz yeterlilik” isimli kitabında, öz yeterliliğin kişisel ve örgütsel bazda etkinlik ve verimliliği nasıl etkilediğini ortaya koymaktadır. Öz yeterliliğin, kariyer seçimi ve gelişimi, yeni işe girenlerin eğitilmesi ve işe adaptasyonu, iş dizaynı ve iş zenginleştirme, iletişim, takım performansı, yenilikçilik, girişimcilik, liderlik ve stres gibi değişkenler üzerindeki açıklayıcı güce sahip olduğu daha önceki çalışmalarla ortaya konulmuştur.

Yukarıda kavramsal olarak açıklanan pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin performans, motivasyon, iş doyum ve hayat doyum gibi değişkenler ile etkileşimleri daha önceki çalışmalarda incelenmekle birlikte, örgütsel davranış yazınında yer alan çalışmalarda sinizm, tükenmişlik ve işe adanmışlık gibi değişkenlerle etkileşimleri bütüncül bir modelde ele alınmamaktadır. Bu bağlamda pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri kurma arayışı içerisinde pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin sinizm, tükenmişlik ve işe adanmışlık ile ilişkisi (araştırma modeli çerçevesinde) aşağıda yer alan bölümlerde teorik bazda tartışılacaktır.

Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri ve Sinizm

Sinizm, bireye, gruplara, ideolojiye, sosyal topluluklara ve kurumlara yönelik güvensizlik ve bunlara karşı bir küçümseme, umutsuzluk ve hayal kırıklığını kapsayan genel veya özel bir tutumu ifade etmektedir (Andersson, 1996). Örgütsel davranış yazınında 90'lerden sonra ilgi görmeye başlayan kavramlardan birisi olan örgütsel sinizmin en çok karşılaşılan tanımı, Dean ve diğerleri (1998) tarafından yapılmıştır. Sinizm, “bireyin çalıştığı örgüte karşı geliştirdiği örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair inanç, örgüte yönelik negatif bir duygu ve bu inanç ve duygularla tutarlı olarak örgüte yönelik aşağılayıcı ve eleştirel davranma eğilimi” olarak tanımlanmaktadır.

Yazında olumsuz bir çalışan tutumu olarak ele alınan sinizmin bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutlardan oluştuğu belirtilmektedir (Dean vd., 1998) Bilişsel boyutta, “kurumun ve burada çalışan bireylerin dürüstlükten yoksun olduğu inancı” vurgulanmaktadır. Bilişsel boyutun kapsamı incelendiğinde, çalıştıkları kurumda sinik tutuma sahip bireylerin örgütteki uygulamaların ilkelere dayalı olmadığı, örgütlerin hazırladığı resmi bildirgelerin çalışanlar tarafından ciddiye alınmadığı ve insan davranışlarının istikrarsız ve güvenilmez olduğu inançlarına sahip oldukları görülmektedir. Örgütsel sinizmin duygusal boyutu, saygısızlık, öfke, sıkıntı ve utanç duyma gibi kuvvetli duygusal tepkileri kapsamaktadır. Örgütsel sinizm düzeyleri yüksek bireylerin örgütlerini düşündükleri zaman sıkıntı, tiksinti ve utanç hissedebilecekleri belirtilmektedir. Bu nedenle, sinizm her türlü olumsuz duyguyla ilişkilidir. Çalıştıkları kurumda sinik davranışta bulunan çalışanlar, örgüt içinde gelişen olaylar hakkında karamsar tahminler yapma eğiliminde olabilirler. Olumsuz ve çoğu zaman insanı küçük düşürmeye yönelik davranışlarda bulunabilirler. Örgütlerde, sinik davranışlar sözlü olmayan davranışlar ile de gösterilebilir. Çalışanların birbirleriyle anlamlı bir biçimde bakışmaları, alaycı gülüşleri ve küçümser bir tavırla gülümsemeleri sinik davranışlara örnek oluşturabilir.

Literatürde örgütsel sinizmin öncelleri ve sonuçları ile ilgili yapılmış çalışmalarda, yanlış yönetilen değişim çabaları (Wanous vd., 1994; Fitzgerald, 2002), yüksek makam tazminatı, düşük örgütsel performans, sert ve çabuk işten çıkarılma duyurusu, yüksek düzeyde rol çatışması, aşırı rol yükü ve tutulmayan sözler örgütsel sinizmin öncelleri olarak bulunmuştur. Türkiye’de yapılan benzer çalışmalarda da, örgütsel adalet ve psikolojik sözleşme ihlallerinin sinizm ile ilişkileri irdelenmiştir (Tükeltürk vd. 2009; Kutanis ve Çetinel, 2009) Sinik tutum ve davranışlar, performans, örgüt vatandaşlığı davranışı, moral, işe bağlılık ve motivasyonda azalma; kişiler arası çatışma, devamsızlık ve iş gücü devir hızında artışa neden olmaktadır. (Andersson, 1996; Andersson ve Bateman, 1997; Reichers vd.,1997; Wanous vd. 2000). Araştırma modeli çerçevesinde pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin sinizm üzerine etkilerine yönelik çalışmalar tarandığında ise, Türk yazınında, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin çalışanların sinik tutumları üzerindeki öncel etkisi ya da sinik tutum ve davranışlar ile ilişkisi

Karacaoğlu ve İnce (2013) tarafından Kayseri ilinde bulunan imalat firmalarındaki çalışanlar ile test edilmiş ve pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin, örgütsel sinizm üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Sinizm; *umutsuzluk, engellenme ve hayal kırıklığı* ile karakterize edilen ve aşağılama, iğrenme ve güvensizlik ile ilişkilendirilen bir tutum olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle, bireysel önceller olarak ümit düzeyi yüksek, iyimser, psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve öz-yeterlilikleri yüksek çalışanların, iş yaşamında kendilerini negatif, alaycı, eleştirel kısacası sinik davranmaya iten nedenleri daha kolay tolere edebileceklerini ve bu nedenle daha az sinik tutum ve davranışlar sergileyeceklerini iddia etmek yanlış olmaz. Sinik tutum ve davranışlar bireyin yanlış yönetilmiş değişim girişimleriyle sürekli karşı karşıya kalması nedeniyle gelecekte yapılacak örgütsel değişime yönelik kötümserlik ve umutsuzluk tutumu olarak da tanımlanmaktadır. İyimser, ümitli, psikolojik dayanıklılığı ve öz-yeterlilikleri yüksek bireyler, değişim dönemlerini ve bu dönemde yaşanan belirsizlikleri daha kolay tolere edebilmektedirler. Bu bağlamda, pozitif örgütsel davranış ve boyutları bazında işgörenlerde oluşan olumlu duygu, düşünce ve davranışların, çalışanların örgütlerinde sinik eğilimlerden uzaklaşmalarına ve hatta örgüte olumlu yönde katkı sağlamalarına neden olduğu sonucuna varmak yanlış olmaz.

Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri ve Tükenmişlik

Tükenme kavramı, ilk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla karakterize bir durumu tanımlamak için Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılmış ve daha sonra Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilmiştir. Uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını söyleyen Maslach, tükenmişliği “*profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması*” biçiminde tanımlamıştır. Tükenmişliğin majör özellikleri enerji kaybı, motivasyon eksikliği, diğerlerine karşı negatif tutum ve aktif olarak diğerlerinden geri çekilmeyi içermektedir (Maslach, 1976; Maslach ve Jackson, 1986). Cotton (1990), tükenmişliği stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlığın sonucu olarak göstermekte, başka yazarlar da olayın özünde mesleğe ilişkin bir yanılısamayla yüzleşme süreci yattığını belirtmektedirler (Fawzy vd., 1991).

Tükenmişlik yazında, “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarıda düşme” boyutları ile incelenmektedir (Spectors, 1996). “Duygusal tükenme”, kişinin yaptığı iş nedeniyle duygusal olarak kendini aşırı yüklenmiş, kaynaklarını ve enerjisini tüketmiş hissetmesidir, daha çok iş stresi ile ilişkilidir ve *tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir*. Duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiklerine karşı -bu kişilerin birer birey olduklarını dikkate almaksızın- duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir. Kişisel başarı eksikliği ise, sorunun başarı ile üstesinden gelememe ve kendini yetersiz görme olarak tanımlanır.

Kişinin işe karşı motivasyonu düşmüştür, kontrol eksikliği ve çaresizlik hisseder (Maslach, 1976; Maslach ve Jackson, 1986).

Araştırma modeli açısından düşünüldüğünde, pozitif bir bakış açısına sahip; dayanıklılık, ümit, öz yeterlilik, iyimserlik değerleri yüksek bireylerin stresle daha kolay mücadele edip tükenmişlik sendromlarının daha az yaşamaları beklenen bir sonuçtur.

Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri ve Tükenmişliğin Öteki Yüzü: Çalışmaya Tutkunluk

Schaufeli ve Bakker (2001) tarafından “enerji, adanma ve işe gömülme özelliklerini içeren işle ilgili olumlu ve tatminkâr bir zihinsel durum olarak tanımlanan çalışmaya tutkunluk”, aslında mesleki tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Örgütsel Davranış yazınında İngilizce karşılığı ‘work engagement’ olan kavram Türkçe’de “çalışmaya tutkunluk” olarak isimlendirilmiştir. Zira kavramı oluşturan alt boyutların, yüksek enerji, anlam, şevk, ilham, gurur, odaklanma gibi tanımları ve örnek davranışları bir tutkunluk halini ifade eder niteliktedir. (Turgut, 2010).

Yukarıda detaylı olarak tanımlanan tükenmişlik üzerine uzun yıllar boyunca çalışmalar yapan araştırmacılar, giderek bu durumun zıddı olduğuna inandıkları çalışmaya tutkunluk (work engagement) kavramına ilgi duymaya başladılar (Maslach vd., 2001). Maslach ve Leiter (1997), çalışmaya tutkunluğun tükenmişliğin üç alt boyutu olan bitkinlik, işe yabancılaşma ve düşük düzeyde profesyonel yeterliliğin tam zıddı olduğuna inanıyorlardı. Bu araştırmacılara göre, bir çalışanın çalışmaya tutkunluk düzeyini ölçmek için tükenmişlik seviyesini ölçmek yeterli idi. Başka bir deyişle, düşük seviyedeki tükenmişlik, yüksek seviyedeki çalışmaya tutkunluğa işaret etmekteydi (Bal, 2009). Ancak daha sonra yapılan çalışmalar, çalışmaya tutkunluğun tükenmişlikten ayrı bir kavram olarak ölçülmesi gerekliliğini ortaya koydular.

Schaufeli ve Bakker (2001)’a göre, anlık ve belirli bir durum olmaktan ziyade, çalışmaya tutkunluk (work engagement) herhangi bir nesne, olay, birey ve davranışa odaklanmayan daha sürekli ve yaygın bir duygusal-bilişsel duruma işaret etmekte ve üç alt boyuttan oluşmaktadır: **dinçlik (vigor)**, **adanmışlık (dedication)**, ve **yoğunlaşma (absorption)**. Bu alt boyutlar Turgut (2011) tarafından çalışmaya tutkunluk (work engagement) üzerine yapılan kavram geçerliliği çalışmasında Türkçeleştirilmiş ve anlam içerikleri açısından Türkçeye en yakın karşılıkları verdiği düşünülerek yazarın çevirisi kullanılmıştır. Dinçlik boyutu çalışırken yüksek enerji düzeyi, zihinsel dayanıklılık, çaba sarf etme isteği ve kolayca yorulmama yeteneğini içerir. Çalışırken muazzam bir dinçlik hisseden birey yaptığı işle güdülenmiştir ve bir takım zorluklarla karşılaşsa bile sebatla işini yapmaya devam eder. Adanmışlık çalışmaya yönelik güçlü bir bağlılığı temsil eder ve önemlilik hissi, şevk, ilham, övünç ve mücadele olgularını kapsar. Çalışmaya adanmış olan bireyler işlerinin ilgi çekici olduğunu, mücadele gerektirdiğini, bir

amaca hizmet ettiğini ve anlamlı olduğunu düşünürler; yaptıkları iş onlara ilham verir, dolayısıyla işlerini hevesle yaparlar ve işleriyle gurur duyarlar. Yoğunlaşma bireyin yaptığı işe tamamen odaklanması ve mutlu bir şekilde çalışmaya dalmasıdır. Birey çalışırken yaptığı işe kendisini kaptırır, zamanın nasıl geçtiğini anlamaz ve çalışmaya ara vermekte zorlanır (Turgut, 2011).

Çalışmaya tutkunluğun sonuçları arasında, işle ilgili olumlu tutumlar, kişisel sağlık, görev sorumluluklarında beklenilenin üzerinde olumlu davranışlar sergileme ve performans artışı bulunmaktadır. Çalışmaya tutkunluk düzeyi yüksek çalışanların, diğerlerine göre işlerinden daha fazla tatmin duydukları, kurumlarına daha fazla bağlılık hissettiği ve işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu ortaya konulmuştur (Schaufeli ve Bakker, 2004; Demerouti vd., 2001). Çalışmaya tutkun bireylerin zihinsel ve bedensel sağlık durumları açısından diğer çalışanlardan daha iyi durumda olması da çarpıcı bir bulgudur. İnisiyatif alma, proaktif davranışlar sergileme, öğrenme motivasyonunda artış, yüksek performans çalışmaya tutkunluğun etkili olduğu diğer değişkenlerdir (Sonnentag, 2003).

Araştırma modeli açısından düşünüldüğünde, pozitif bir bakış açısına sahip; dayanıklılık, ümit, öz yeterlilik, iyimserlik değerleri (pozitif psikolojik sermayeleri) yüksek bireylerin çalışmaya tutkunluk açısından daha yüksek bir seviyeye sahip olacakları çıkarımını yapabiliriz. Pozitif psikolojik sermayeye sahip bireyler, işlerine daha yüksek bir enerji, dinçlik ve yoğunlaşma ile adanmışlık gösterebilirler. Nitekim çalışmaya tutkunluk kavramının daha önce yapılan çalışmalarda da, öz-yeterlilik, özsaygı ve iyimserlik gibi bireysel özelliklerle güçlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (Bal, 2008). Bu nedenle bu çalışmada pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin çalışmaya tutkunluk üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Örgütsel Adalet Algısının Araştırma Modelinde Ara Değişken Rolü

Sosyal bilimciler, uzun süredir, çalışanların kişisel doyumunun ve etkin örgütsel fonksiyonlar için temel bir gereklilik olarak adalet fikrinin önemli olduğunu belirtmektedir. Örgütsel adalet kavramı da Adams'ın Hakkaniyet kuramından beri örgütsel davranış yazınında sıklıkla araştırılan ve araştırma modellerinde çalışan tutum ve davranışları üzerindeki etkisi irdelenen temel bir değişkendir. Kısaca örgütsel adalet, örgütlerde ödül ve cezaların nasıl yönetileceğine, dağıtılacağına dair kurallar ve sosyal normlardır. Örgütsel adalet algısını çalışanların buldukları örgütte, ödül ve cezaların nasıl dağıtılacağını, bazı dağıtım kararlarının nasıl alındığını gösteren işleme ve kişilerarası uygulamalara ilişkin kurallar ve normlar oluşturmaktadır (Folger ve Cronpanzano, 1998). Yazında oturmuş bir kavram olan örgütsel adalet algısı *üç temel boyuttan* oluşmaktadır. *Dağıtım adaleti (distributive justice)*; çalışanların ortaya koydukları çaba ve performans neticesinde elde ettikleri sonuçların(maddi ve manevi ödüllerin) adil olarak algılanmasını, herkese performansı doğrultusunda hakkının verilmesini ifade eder. *İşlem adaleti (procedural justice)*; elde edilenleri belirlemek için bir karar verilirken kullanılan yöntem ve süreçlerin adil olmasını ifade eder.

Çalışanların işlemsel adalet algıları, esasen “seçme hakkı (right of choice)” ve “söz hakkı (right of voice)” kriterlerine dayandırılmaktadır. Kararlar alınırken çalışanların kendilerini ilgilendiren karar alma sürecine katılmaları ve kararın bir parçası olmaları, onların alınan kararları ve çalıştıkları örgütteki uygulama ve karar alma mekanizmalarını daha adil olarak algılamaları sonucunu doğurmaktadır. Bu nedenle işlemsel adalet ya da işlem adaleti boyutu, işletmelerdeki karar alma süreçlerini ve prosedürlerini ilgilendiren bir adalet algısı boyutudur. İşlem adaletinin bir başka yönü de alınan kararlar hakkında çalışanlara bilgi verilmesi, kararların net bir şekilde gerekçeleri ile çalışanlara açıklanmasına yönelik olumlu algıdan oluşmaktadır (bilgiye yönelik adalet algısı/ informational justice). Örgütsel adaletin üçüncü bir boyutu da, *etkileşim adaleti (interactional justice)* olarak tanımlanmaktadır. Bu boyut, uygulamalar ve süreçlerle ilişkili olarak, “kişilerarası iletişimin adil olarak algılanması”nı ifade eder. Çalışanlarla kurulan iletişimde nazik, kibar ve saygılı davranılması etkileşimsel adalet algısını arttırmaktadır. Bu üç adalet biçimi de birbirleriyle ilişkili olmasına rağmen, yazında örgütsel adaletin ayrı boyutları olarak kavramsallaştırılmaktadır (Moorman, 1991; Erdoğan vd, 2001). Örgütsel adaletle ilgili önemli bir nokta her üç boyutta da yöneticiler ve işletmeler her ne kadar adil uygulamalar yaptıklarını ileri sürseler de önemli olanın çalışanların bu uygulamaları ne derece adil algıladıklarıdır. Bu nedenle örgütsel adalet yerine araştırma modelinde ve genel olarak yazında da “örgütsel adalet algısı” kavramı kullanılmaktadır.

Daha çok örgütsel yapı ve işleyişlerdeki adaletsizlik algısı ile beslenen sinik davranışlar, çalışanların pozitif özelliklere ve tutumlara sahip oldukları ortamlarda daha az gelişebilir. Örgütsel sinizm birden bire ortaya çıkan bir tutum değildir, deneyimler sonucu ortaya çıkar. Örgütlerine karşı sinik olan bireyler, adalet, dürüstlük ve samimiyetin yöneticilerin kişisel çıkarlarına kurban edildiğini düşünmektedirler. Bu da gizli güdülere ve yalancılığa dayanan faaliyetlere neden olmaktadır. Nitekim yazında Fitzgerald (2002) tarafından yapılan çalışmada, örgütsel adaletsizlik algısının bütün boyutlarının örgütsel sinizmin önceli olarak etki yarattığı sonucuna ulaşılmaktadır. Aynı şekilde daha önce yapılan çalışmalarda örgütsel adaletin işe adanmışlık ve tükenmişlik üzerindeki etkileri de ispatlanmaktadır. Bu nedenle, araştırmanın bağımlı değişkenleri üzerinde kuvvetli bir öncel etkisine sahip olması ve örgütsel adalet algısının pozitif psikoloji değişkenleri ile etkileşimini ortaya koymak adına pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile araştırmanın bağımlı değişkenleri arasında aracılık rolü üstlenebileceği savı test edilmektedir.

Buraya kadar ele alınan kavramsal tanımlar ve değişkenler arası ilişkiler bağlamında araştırmanın teorik modeli Şekil 1’de gösterilmekte ve araştırmanın hipotezleri belirtilmektedir.

Şekil 1: Araştırmanın Teorik Modeli**Araştırmanın Hipotezleri:**

H₁: Pozitif örgütsel davranış değişkenleri, sinizm üzerinde negatif yönlü anlamlı bir açıklayıcı güce sahiptir.

H₂: Pozitif örgütsel davranış değişkenleri, tükenmişlik üzerinde negatif yönlü anlamlı bir açıklayıcı güce sahiptir.

H₃: Pozitif örgütsel davranış değişkenleri, çalışmaya tutkunluk üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir açıklayıcı güce sahiptir.

H₄: Örgütsel adalet algısı pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile sinizm arasında ara değişken vazifesi görmektedir.

H₅: Örgütsel adalet algısı pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile tükenmişlik arasında ara değişken vazifesi görmektedir.

H₆: Örgütsel adalet algısı pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile çalışmaya tutkunluk arasında ara değişken vazifesi görmektedir.

METOD**Örneklem ve Prosedür**

Araştırmaya ait veriler sağlık sektöründe faaliyet gösteren İstanbul Anadolu yakasındaki en büyük hasta kapasitesine sahip Göztepe SSK hastanesi çalışanlarından toplanmıştır. Örneklem olarak SSK hastanesi ve devlet hastanesinin seçilmesinin başlıca nedeni, çok büyük bir hasta sirkülasyonunun yaşandığı, zor koşullar ve stres altında çalışılan bu kuruluştaki pozitif bir iklim ve algı yaratmanın çalışan tutumları üzerinde önemli bir etkiye sahip olacağı beklentisidir. Öncelikle araştırmanın amacı ve niteliği SSK hastanesi başhekimliğine aktarılmış, başhekim ve kalite birimleri ile ön görüşmeler yapılarak hastane çalışanları, hasta kapasitesi, çalışan ve hasta memnuniyet düzeyleri ile ilgili olarak genel bilgiler alınmıştır. Ön görüşme ve başhekimlik onayı ardından, İl Sağlık Müdürlüğünden onay yazısı alınarak, anketler, halkla ilişkiler ve kalite birimlerine elden bırakılmıştır. Kalite birimleri çalışanları başhekimlik yazısı ve onayı olmasına rağmen, özellikle bir salgın hastalıktan dolayı yaşanan yoğunluk nedeni ile geri dönüşler beklenilenden daha alt düzeyde gerçekleşmiş ve 150 anket geri dönüşü olmuştur. Araştırmanın örneklem özelliklerine bakıldığında katılımcıların, %62,2'si bayan ve %37,8'i erkektir. Katılımcıların yaş ortalaması 33'tür. Katılımcıların %59,1'i evli, %40,9'u

bekârdır. Meslek grupları açısından bakıldığında, katılımcıların %37'si hekim, %39,8'i hemşire, %10,2'si sağlık teknisyeni, %13'ü idari destek elemanıdır. Katılımcıların %67'sinin bakmakla yükümlü oldukları çocukları yoktur, %32,5'inin ise 1'den fazla bakmakla yükümlü olunan çocukları bulunmaktadır. Katılımcıların, %59,2'si 1-5 yıl, %40,8'i 5 yıl ve üstü kıdeme sahiptirler.

Kullanılan Ölçüm Araçları

“Sinizm”, Dean, Brandes ve Darwadkar tarafından 1998 yılında geliştirilen 13 maddelik örgütsel sinizm ölçeği; “Çalışmaya Tutkunluk” Schaufeli ve diğerleri (2002) tarafından geliştirilen “Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ölçeği”; “Örgütsel Adalet Algısı”, Moorman tarafından geliştirilen 12 maddelik örgütsel adalet ölçeği; “Tükenmişlik”, Maslach tarafından geliştirilen “Tükenmişlik Ölçeği” (1986) kullanılarak ölçülmüştür. Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinden ümit için, Synder (1995) tarafından geliştirilen 6 maddelik “ümit ölçeği”, iyimserlik için, Sheier ve Carver (1985) tarafından geliştirilen iyimserlik ölçeği, dayanıklılık için Block ve Kremen (1996)'in dayanıklılık ölçeği ve öz yeterlilik için ise Schwarzer ve Jerusalem (1995) tarafından geliştirilen genel öz yeterlilik ölçekleri kullanılmıştır.

BULGULAR

Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Verileri analiz etmek üzere SPSS 17.0 programı kullanılarak, faktör analizi, basit regresyon, çoklu regresyon ve hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Toplam 10 sorudan oluşan *iyimserlik ölçeği* faktör analizine tabi tutulduğunda, iki faktörlü bir yapı ortaya çıkmaktadır. 1. faktör için güvenilirlik, .772 iken 2. faktör için, yapılan iç tutarlılık analizinde Cronbach Alpha değeri .443 gibi çok düşük bir oran olduğu için 2. faktör analizden çıkarılmış, iyimserlik tek bir boyut olarak regresyon analizlerine sokulmuştur. Tek faktörlü ölçeğin güvenilirlik değeri .772 olarak hesaplanmıştır. 6 maddeden oluşan *ümit ölçeği* faktör analizine sokulduğunda tek bir faktör bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği .895 iken, 1 nolu soru analizden çıkarıldığında iç tutarlılık .91'e yükselmektedir. Soru atılarak, 5 maddeden oluşan tek faktörlü bir yapı regresyon analizlerine sokulmuştur. 10 maddeden oluşan *öz-yeterlilik ölçeği* tek bir faktör altında toplanmıştır. İç tutarlılık oranı iyi olup (.917), hiçbir madde analizden çıkarılmamıştır. 10 maddeli tek bir faktörden oluşan yapı regresyon analizlerine sokulmuştur. 14 maddeden oluşan *dayanıklılık ölçeğinin* faktör analizi sonucunda iç tutarlılığı düşüren ifadeler atıldığında, tek faktörlü 5 maddeden oluşan dayanıklılık boyutu regresyon analizlerine sokulmuştur. Bu tek boyutun güvenilirliği, .753'tür. Örgütsel *sinizm ölçeğinde* güvenilirliği düşüren ifadeler analizden atıldıktan sonra güvenilirliği .899 olan tek faktörlü bir yapı regresyon analizlerine sokulmuştur. *Tükenmişlik ölçeğine* yapılan faktör analizinde tükenmişlik tek bir boyut olarak ortaya çıkmaktadır. Ölçeğe yapılan güvenilirlik analizlerinde, Cronbach Alpha değeri .864

olarak bulunmuştur. **Örgütsel adalet ölçeğine** yapılan faktör analizi neticesinde, orijinal ölçekteki faktör yapısı değişmeden SPSS iki faktör hesaplamıştır. 1. faktör dağıtım adaleti, 2 faktör ise işlem ve etkileşim adaletini ölçmektedir. Yapılan güvenilirlik analizlerinde dağıtım adaleti Cronbach Alpha değeri .955 ve işlem ve etkileşim adaleti Cronbach Alpha değeri .972 olarak bulunmuştur. Örgütsel adalet algısı iki faktörlü bir yapı olarak analizlere dahil edilmiştir. **Çalışmaya tutkunluk ölçeğine** yapılan faktör ve iç tutarlılık analizlerinde güvenilirliği azaltan ve faktör yükleri düşük ifadeler sırası ile analizden çıkarılmış, en sonunda 3 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bunlar orijinal ölçekteki enerji, adanma ve işe gömülme boyutları adını almaktadır. Enerji boyutunun iç tutarlılık değeri, .892; adanma boyutunun, .911 ve işe gömülme boyutunun ise .879 olarak bulunmuştur.

Hipotez testleri ve Regresyon Analizleri:

Araştırma hipotezlerini test edebilmek amacı ile öncelikle pozitif örgütsel davranış değişkenleri (ümit, dayanıklılık, iyimserlik ve öz-yeterlilik) araştırmanın bağımlı değişkenleri olan sinizm, tükenmişlik ve çalışmaya tutkunluk üzerine indirgenmiştir. Basit regresyon analizlerinde pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin, bağımlı değişkenler üzerinde anlamlı açıklayıcı güce sahip olduğu bulunmuştur. Pozitif örgütsel davranış değişkenleri, sinizm üzerinde negatif yönlü ancak oldukça düşük bir açıklayıcı güce sahiptir. Regresyon denklemine sokulan tüm pozitif örgütsel davranış değişkenleri üzerinde bir tek “iyimserlik” değişkeninin, sinizmi negatif yönlü olarak etkilediği bulunmuştur. Bu bağlamda H_1 kısmen doğrulanmaktadır. İkinci olarak, tüm pozitif örgütsel davranış değişkenleri tek bir boyuttan oluşan tükenmişlik üzerine indirgenmiştir. Regresyon analizinde bir tek “ümit” boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif yönlü düşük bir açıklayıcı güce sahip olduğu bulunmuştur. Bu bağlamda H_2 kısmen kabul olmaktadır. Son olarak, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin, çalışmaya tutkunluk üzerindeki etkisine bakılmıştır. Analiz neticesinde, “iyimserlik” ve “ümit” boyutlarının işe adanmışlığın %40’ını anlamlı bir şekilde açıkladığı görülmektedir. İyimserlik ve ümit arttıkça çalışanların çalışmaya tutkunlukları pozitif yönde artmaktadır. Bu bulgu da H_3 ’ü doğrulamaktadır. Ayrıca faktör analizlerinde belirtildiği gibi üç alt boyuttan oluşan çalışmaya tutkunluk ölçeğinin her bir alt boyutu için de çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Buradan da pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin çalışmaya tutkunluğu hangi açılardan daha çok etkilediği görülebilmektedir. Pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile araştırmanın bağımlı değişkenleri arasındaki bu etkileşimler, Tablo 1 ve Tablo 2’ de detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 1: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin Sinizm, Tükenmişlik ve Çalışmaya Tutkunluk Üzerindeki Etkileri

| DENKLEME GİREN DEĞİŞKENLER | R KARE | F | ANLAMLILIK F | BETA | T | P |
|---|--------|--------|--------------|--------------|--------|------|
| İYİMSERLİK | .05 | 4,543 | .035 | -.213 | -1,995 | .049 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK | | | | | | |
| BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: SİNİZM | | | | | | |
| ÜMİT | .12 | 13,608 | .000 | -.296 | -3,021 | .003 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK | | | | | | |
| BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: TÜKENMİŞLİK | | | | | | |
| İYİMSERLİK | .397 | 29,695 | .000 | .381 | 3,832 | .000 |
| ÜMİT | | | | .329 | 3,309 | .001 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK | | | | | | |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK | | | | | | |

Tablo 2: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin Çalışmaya Tutkunluk Alt Faktörleri Üzerindeki Etkisi

| DENKLEME GİREN DEĞİŞKENLER | R KARE | F | ANLAMLILIK F | BETA | T | P |
|---|--------|--------|--------------|-------------|-------|------|
| ÜMİT | .426 | 54,394 | .000 | .460 | 6,159 | .000 |
| İYİMSERLİK | | | | .287 | 3,842 | .000 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK | | | | | | |
| BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: DİNÇLİK | | | | | | |
| İYİMSERLİK | .302 | 30,669 | .000 | .456 | 5,874 | .000 |
| DAYANIKLILIK | | | | .169 | 2,175 | .031 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK | | | | | | |
| BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: ADANMIŞLIK | | | | | | |
| İYİMSERLİK | .122 | 19,803 | .000 | .349 | 4,450 | .000 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK | | | | | | |
| BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: YOĞUNLAŞMA | | | | | | |

Bu analizler, pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile olumsuz çalışan davranışları olan sinizm ve tükenmişlik üzerindeki etkileşimi doğrulamakla birlikte, bu etkileşimde başka faktörlerin devreye girmesi gerektiği konusunda fikir vermektedir. Bu nedenle çalışanların örgütsel adalet algılarının muhtemel etkilerini değerlendirmek gerekmektedir. Örgütsel adalet değişkenlerinin (dağıtım adaleti/işlem ve etkileşim adaleti) pozitif örgütsel davranış ve bağımlı değişkenler arasında bir ara değişken rolüne sahip olup olmadığını test etmeye Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen ara değişken analizi yöntemi kullanılmıştır. Buna göre hiyerarşik regresyon analizi yöntemi ile öncelikli olarak, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin ara değişken olan örgütsel adalet değişkenleri üzerindeki etkisine bakılmış, daha sonra örgütsel adalet değişkenlerinin araştırmanın bağımlı değişkenleri üzerindeki etkileri irdelenmiştir. Örgütsel adaletin ara değişken olabilmesi için pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin örgütsel adalet değişkenlerini etkilemesi ve de örgütsel adalet değişkenlerinin açıklayıcı gücünün pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerinden daha yüksek bir açıklayıcı güce ve Beta değerine sahip olması beklenmektedir. Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin araştırmanın bağımlı değişkenleri üzerindeki etkilerine daha önceki analizlerde bakılmıştı (bkz. Tablo 1 ve Tablo 2). Bu nedenle öncelikle pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin örgütsel adalet değişkenleri üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Tablo 3'ten de görüldüğü gibi,

pozitif örgütsel davranış değişkenlerinden bir tek “iyimserlik” örgütsel adalet değişkenlerini anlamlı olarak etkilemektedir.

Tablo 3: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin Örgütsel Adalet Algısı Üzerindeki Etkileri

| DENKLEME GİREN DEĞİŞKENLER | R KARE | F | ANLAMLILIK F | BETA | T | P |
|---|--------|--------|--------------|------|-------|------|
| İYİMSERLİK | .101 | 6,285 | .014 | .254 | 2,507 | .014 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: DAĞITIM ADALETİ | | | | | | |
| İYİMSERLİK | .133 | 12,067 | .001 | .364 | 3,747 | .001 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: ÜMİT, İYİMSERLİK, ÖZ-YETERLİLİK, DAYANIKLILIK BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ | | | | | | |

Ara değişken analizi adımlarına uygun olarak ikinci adımda örgütsel adalet değişkenlerinin, araştırmanın bağımlı değişkenleri üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bulgular Tablo 4’te yer almaktadır. Bulgulardan da görüldüğü gibi örgütsel adalet algısı değişkenleri, pozitif örgütsel davranış değişkenlerine göre bağımlı değişkenler üzerinde daha yüksek açıklayıcı güce ve Beta değerlerine sahiptir.

Tablo 4: Örgütsel Adalet Algısı Değişkenlerinin Sinizm, Tükenmişlik ve Çalışmaya Tutkunluk Üzerindeki Etkileri

| DENKLEME GİREN DEĞİŞKENLER | R KARE | F | ANLAMLILIK F | BETA | T | P |
|--|--------|--------|--------------|-------|--------|------|
| DAĞITIM ADALETİ | .190 | 21,994 | .000 | -.435 | -4,690 | .000 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: DAĞITIM ADALETİ, İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: SİNİK DAVRANIŞLAR | | | | | | |
| İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ | .363 | 55,294 | .000 | -.603 | -7,436 | .000 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: DAĞITIM ADALETİ, İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: TÜKENMİŞLİK | | | | | | |
| İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ | .219 | 27,249 | .000 | .468 | 5,220 | .000 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: DAĞITIM ADALETİ, İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK | | | | | | |

Son olarak, pozitif örgütsel davranış değişkenleri ve örgütsel adaletin alt boyutları bir arada etkileşim halinde araştırmanın bağımlı değişkenleri üzerine indirgenmiştir. Bu analizde etkileşim halinde iken “ümit” boyutunun sinizm ve “iyimserlik” boyutunun da “tükenmişlik” üzerindeki etkilerini kaybettikleri ve işlem ve etkileşim adaletinin bu değişkenler üzerindeki etkisini korudukları görülmektedir. *Bu bulgu işlem ve etkileşim adaleti aracılığı ile, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin sinizm ve tükenmişlik üzerindeki etkisini açıkladığını başka bir deyişle işlem ve etkileşim adaletinin bir ara değişken olduğunu doğrulamaktadır.* Ancak aynı bulgu çalışmaya tutkunluk bağımlı değişkeni ile yapılan analiz için görülmemiştir. Öyle ki “iyimserlik” boyutu örgütsel adalet değişkenleri ile etkileşim halinde iken bile işlem ve etkileşim adaletine göre daha yüksek bir Beta değerine sahiptir. İşlem ve etkileşim adaleti de denkleme girmekle birlikte Beta değeri “iyimserliğe” göre daha düşüktür. Bu nedenle çalışmaya tutkunluk bağımlı değişken olarak alındığında işlem ve etkileşim adaleti iyimserlik ve çalışmaya tutkunluk arasında ara değişken vazifesi görememektedir. Analizlere ait bulgular Tablo 5’te detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 5: Örgütsel Adalet ve Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin Etkileşim Halinde Sinizm, Tükenmişlik ve Çalışmaya Tutkunluk Üzerindeki Etkileri

| DENKLEME GİREN DEĞİŞKENLER | R KARE | F | ANLAMLILIK F | BETA | T | P |
|--|--------|--------|--------------|-------|--------|------|
| İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ | .277 | 13,794 | .000 | -.295 | -2,208 | .030 |
| DAĞITIM ADALETİ | | | | -.282 | -2,106 | .039 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: POZİTİF ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ, ÖRGÜTSEL ADALET DEĞİŞKENLERİ BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: SINIZM | | | | | | |
| İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ | .407 | 25,778 | .000 | -.420 | -3,580 | .000 |
| DAĞITIM ADALETİ | | | | -.279 | -2,381 | .000 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: POZİTİF ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ, ÖRGÜTSEL ADALET DEĞİŞKENLERİ BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: TÜKENMİŞLİK | | | | | | |
| İYİMSERLİK | .443 | 29,810 | .000 | .454 | 4,927 | .000 |
| İŞLEM VE ETKİLEŞİM ADALETİ | | | | .353 | 3,837 | .000 |
| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER: POZİTİF ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ, ÖRGÜTSEL ADALET DEĞİŞKENLERİ BAĞIMLI DEĞİŞKENLER: ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK | | | | | | |

SONUÇ ve TARTIŞMA

Yapılan istatistiksel analizler neticesinde, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinden “iyimserlik” boyutunun sinizm; “ümit” boyutunun tükenmişlik; “ümit” ve “iyimserlik” boyutlarının da “çalışmaya tutkunluk” üzerinde düşük de olsa anlamlı açıklayıcı güce sahip oldukları doğrulanmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların iyimserlik düzeyleri arttıkça, sinizm davranışlarını daha az gösterme eğiliminde oldukları, ümitleri arttıkça ise daha az tükenme eğiliminde oldukları ve stresin zararlı etkilerinden korunabildikleri görülmektedir. Yöneticilerin, örgütler açısından işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık, örgüte bağlılık ve iş tatmini gibi örgütsel verimliliği etkileyen değişkenleri açıklamada katkısı olan sinizm ve tükenmişlik gibi istenmeyen çalışan tutumlarını ortadan kaldırmada *pozitif bir çalışma iklimi* yaratmaları önem taşımaktadır. Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinden iyimserlik ve ümit çok daha yüksek bir açıklayıcı güç ile çalışmaya tutkunluk üzerinde de etki sağlamaktadır. Günümüzde örgütler, enerji düzeyleri yüksek, işlerine bağlı ve odaklanabilen, işleri ve çalıştıkları kurumlara karşı sorumluluk duyguları gelişmiş, verimli çalışanlara her zamankinden daha çok ihtiyaç duymaktadırlar. Çalışmaya tutkunluk bu nedenle örgütler açısından önemli bir sermayedir. Bu sermayenin artırılmasında, pozitif bakış açılarının etkisi ve çalışanların iyimser ve ümit dolu olmalarının önemli bir etkiye sahip olduğu açıkça görülmektedir. Örgütler işlerine tutkun çalışanlar ve bu etkinin yaratacağı avantajlardan yararlanmak istiyorlarsa, işe alımlarda ve çalışanların eğitim ve geliştirilmesinde “iyimserlik” ve “ümit” özelliklerinin İK yetkilileri tarafından dikkatle değerlendirilmesi uygulamada önemli yararlar sağlayacaktır kanısındayız.

Bu araştırmanın en önemli kısıtlılığını, tek bir örgütte ve kısıtlı sayıda bir örneklem grubu ile gerçekleştirilmiş olması oluşturmaktadır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin çalışan performansı, iş tatmini, çalışanın işteki mutluluğu (öznel iyi oluşu) ve esenliği, örgüte bağlılığı gibi farklı değişkenleri nasıl etkilediği üzerine modeller geliştirilebilir. Ayrıca liderlik veya yöneticilik tarzlarının pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile muhtemel çalışan davranışları/tutumları arasında ara

değişken ve/veya düzenleyici değişken etkileri test edilebilir. Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinden ümit ve iyimserliğin doğrudan etkilerinin ötesinde bu değişkenlerin, çalışanların öz yeterlilik alguları ve dayanıklılıkları üzerindeki etkisine bakılarak çalışan tutumlarını nasıl etkilediği incelenebilir. Başka bir deyişle ümit ve iyimserlik çalışanların öz-yeterlilikleri ve dayanıklılıklarını, öz-yeterlilik ve dayanıklılığın da, çalışan performansı, iş tatmini, örgüte bağlılık gibi çıktıları nasıl etkilediği, bu bağlamda pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin farklı modellerde birbirleriyle ilişki ve etkileşimleri araştırılabilir. Bulgularının genellenebilirliği açısından, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin yer aldığı başka araştırma modellerinin farklı sektörlerde test edilmesinde de fayda vardır.

Araştırmanın önemli bulgularından bir diğeri de “örgütsel adalet” değişkeninin ve özellikle “işlem ve etkileşim” adaletinin pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile birlikte işe adanmışlık, sinizm ve tükenmişlik üzerinde önemli bir etki yaratmasıdır. Daha önce yapılan çalışmalarda da örgütsel adaletin sinizmin önemli bir açıklayıcısı olduğu kanıtlanmıştır. Çalışanlar, her ne kadar iyimser ve ümit dolu olsalar da, çalıştıkları ortam ve örgütteki durumsal değişkenler bu iyimserlik ve ümit potansiyelinin açığa çıkmasını etkilemektedir. Bu araştırma, örgütsel adalet algısının bu değişkenlerden birisi olduğunu doğrulamaktadır. Örgütler yönetsel anlamda çalışanlarına ne kadar adaletli bir ortam sunuyorlar ise, onları kararlara katıyor, saygılı ve nazik davranıyor, fikirlerini alıyor, alınan kararlara ilgili süreç ve sistemlerin ne kadar adil olduğunu hissettirebiliyorlar ise ümit ve iyimserlik sermayelerinden o oranda yararlanabilirler. Bulgular ışığında, adalet algısının birçok araştırma modelinde olduğu gibi çalışan tutumları üzerinde yadsınamaz etkisi olduğu ve yöneticilerin karar alma süreçlerinde adalet algısına önem vermeleri gerektiğinin altını bir kez daha çizmek gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Andersson, L. (1996). Employee cynism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49 (11): 1395-1418.

Andersson, L. M. ve Bateman, T. S. (1997). Cynism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behaviour*, 18 (5): 449-469.

Avey, J. B., Wernsing, T. S. ve Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors”. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1): 48-70.

Bal, E. A. (2008). Self-efficacy, contextual factors and well-being: The impact of work engagement. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bal, E. A. (2009). Bir Pozitif Psikoloji Kavramı Olarak İşe Gönülden Adanma (Work Engagement) ve İnsan Kaynakları Açısından Önemi, 17. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*: İçinde 546-553. 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir, Türkiye.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6):1173-1182.

Block, J. ve Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70 (2): 349-361.

Coleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Dean, J. W., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23 (2): 341-352.

Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P., ve Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27 (4): 279-286.

Erdoğan, B. K., Liden, M., ve Robert, C. (2001). Procedural justice as a two dimensional construct: An examination in the performance appraisal context. *Journal of Applied Behavioral Science*, 37 (2): 205-222.

Fawzy, F. I., Fawzy, N. W. ve Pasnau, R. O. (1991). Burnout in the health professionals. F. K. Judd, G. D. Burrows ve D. R. Lipsitt (Ed.) *Handbook of studies on general hospital psychiatry*: İçinde 119-130 Amsterdam: Elsevier Science Publishers, BV.

Fitzgerald, M. R. (2002). Organizational cynicism: Its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style. *Unpublished Doctoral Dissertation*. University of Cincinnati.

Folger, R. ve Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resources management*. Beverly Hills, CA: Sage.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1): 159-165.

Güler, B. K., (2009). Pozitif psikolojik sermaye: Tanımı, bileşenleri ve yönetimi. A. Keser, G. Yılmaz, S. Yürür (Ed.) *Çalışma yaşamında davranış güncel yaklaşımlar*: İçinde 119-146. 1. Baskı. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Kutunis, R. Ö. ve Çetinel, E. (2009). Adaletsizlik Algısı Sinizmi Tetikler mi?: Bir Örnek Olay, *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*: İçinde 691-697. 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir, Türkiye.

Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strenghts. *Academy of Management Executive*, 16 (1): 57-72.

Luthans, F. (2008). *Organizational behavior*. 11. Baskı. Boston: McGraw Hill.

Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital and beyond*. New York: Oxford Business Press.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9 (5): 16-22.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. 2. Baskı. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.

Maslach, C., Schaufeli W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.

Master, A. S. ve Reed, M. J. (2002). Resilience in development. C. R. Snyder ve S. Lopez (Ed.) *Handbook of positive pschology*: İçinde 133-149. Oxford, UK: Oxford University Press.

Moorman, R. H. (1991). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76 (6): 845-855.

Özkalp, E. (2009). Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşımı ve Konuları, *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*: İçinde 491-498. 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir, Türkiye.

Peterson, S. J. ve Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership and Organizational Development Journal*, 24 (1): 26-31.

Reichers, A. E., Wanous, J. P. ve Austin, J. T. (1997). Understanding and managing cynism about organizational change. *Academy of Management Executive*, 11 (1): 48-59.

Schaufeli, W. B. ve Bakker A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3): 293-315.

Schaufeli, W. B. ve Bakker A. B. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale (UWES). (Preliminary Manual Version 1)*. Hollanda: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.

Schwarzer, R. ve Jerusalem, M. (1995). Generalized self-efficacy scale. J. Weinman, S. Wright, M. Johnston (Ed.) *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs*: İçinde 35-37. Windsor, United Kingdom: NFER-NELSON.

Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.

Seligman, M. E. P. ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55 (1): 5-14.

Scheier, M. F. ve Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4 (3): 219-247.

Snyder, C. R., Urwing, L. ve Anderson, R. J. (1991). Hope and health: Measuring the will and the ways. C. R. Snyder ve D. R. Forsyth (Ed.) *Handbook of social and clinical psychology*: İçinde 285-305. New York: Pergamon.

Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, measuring and nurturing hope. *Journal of Counseling and Development*, 73 (3): 355-360.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88 (3): 518-528.

Stajkovic, A. D. ve Luthans, F. (1998). Social cognitive theory and self-efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches. *Organizational Dynamics*, 26 (4): 62-74.

Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4): 155-179.

Tükeltürk, Ş. A., Perçin, N. Ş. ve Güzel, B. (2009). Örgütlerde Psikolojik Kontrat İhlalleri ve Sinizm İlişkisi: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, 17. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*: İçinde 686-691. 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir, Türkiye.

Wanous, J. P., Reichers, A. E. ve Austin, J. T. (1994). Organizational cynicism: an initial study. *Academy of Management Best Papers Proceedings*, (Ağustos): 269-273.

Wanous, J. P., Reichers, A. E. ve Austin, J. T. (2000). Cynism about organizational change, measurement, antecedents and correlates. *Group and Organization Management*, 25 (2): 132-153.

Yayın Geliş Tarihi: 11.11.2013
Yayına Kabul Tarihi: 02.08.2014
Online Yayın Tarihi: 22.01.2015
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.97238>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 16, Sayı: 3, Yıl: 2014, Sayfa: 383-411
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜNDE AKRAN ARABULUCULUK MODELİNİN DÖNÜŞTÜRÜCÜ ETKİLERİ: ARABULUCU ÖĞRENCİLER GÖZÜNDEN BİR DEĞERLENDİRME

Cemile ÇETİN*
Abbas TÜRNUKLÜ**
Nuray TURAN***

Öz

Akran-arabuluculuğu, tarafsız bir üçüncü öğrencinin kolaylaştırıcılığında, çatışan öğrencilerin ortak sorunlarını yüz yüze müzakere ettikleri, bir anlaşmazlık çözüm yoludur. Akran-arabuluculuğunda, önerilerde bulunma, nihai kararı belirleme ve her iki tarafında kabul edeceği bir çözüm bulma sorumluluğu, öncelikle müzakere eden yani sorunun tarafı olan öğrencilere aittir (Messing, 1993). Böylece akran arabuluculuk oluşan sorunu çözme konusunda sahip olunan potansiyelin barışçıl performansa dönüştürülmesini sağlar. Araştırma, "akran arabuluculuk modelini, arabulucu öğrencilerin gözünden" değerlendirmek için gerçekleştirilmiştir. İzmir'de bir lisede altı yıldır uygulanan akran arabuluculuk programının etkililiği, arabuluculuk yapan 30'u kız, 20'si ise erkek olmak üzere 50 öğrenci ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak değerlendirilmiştir. Kodlama güvenilirliği %85,9'dur. Araştırmanın anlamlı sonuçlarından biri; öğrencilerin sınıf arkadaşları tarafından sınıflarının arabulucusu olarak seçilmekten mutluluk, heyecan ve sevinç hissettiklerini ifade etmiş olmalarıdır. Ayrıca, seçilmiş olmanın kendilerinde sorumluluk, özgüven, güçlülük ve sorun çözmeye ilişkin yeterlik duyguları hissettirdiğini belirtmişlerdir. Elde edilen sonuçlar, akran arabuluculuk ile anlaşmazlık çözümünde öğrenilmiş çaresizliğin yerini öğrenilmiş güçlülüğe bıraktığını işaret etmektedir. Aynı zamanda, akran odaklı bir anlaşmazlık çözüm yöntemi olan akran-arabuluculuk modelinin Türk kültüründe hem daha detaylı ve derinlemesine hem de yaygın etkisinin incelenmesine gereksinim vardır.

Anahtar Kelimeler: Arabuluculuk, Akran-arabuluculuğu, Çatışma, Anlaşmazlık.

* Yrd. Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, cemile.gurcay@deu.edu.tr

** Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü, abbas.turnuklu@deu.edu.tr

*** Araş. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, nuray.turan@deu.edu.tr

THE CONVERTER EFFECTS OF PEER MEDIATION MODEL FOR THE DISAGREEMENTS SOLUTION: EVALUATION FROM THE LOOK OF THE MEDIATOR STUDENTS

Abstract

Peer-mediation is a way of dispute resolution, facilitated by a neutral third student, that conflicting students negotiate their common problems face to face. In peer-mediation, making suggestions, determining the final decision and the responsibility of finding a solution acceptable to both sides primarily belong to students, the first side of the problem, who negotiate (Messing, 1993). Thus, peer mediation provides the transformation of owned potential into the peaceful performance in resolving the problem. Research was conducted to evaluate "peer mediation model through the eyes of mediator students". The assessment was done using the semi-structured interview with 50 students, including 30 females and 20 males, who mediate in the peer-mediation program applied in a high school for six years in Izmir. One of the striking results of the study is that students expressed that they feel happiness, excitement and joy because they have been chosen by their classmates as a mediator of the class. In addition, they expressed that being selected made themselves feel the competence related to the responsibility, self-reliance, strength and problem solving. There is a need for peer-mediation model which is a peer-oriented dispute resolution method, in Turkish culture both in a more detailed and deeply way, and in terms of the evaluation of its common effects.

Keywords: Mediation, Peer-mediation, Conflict, Dispute.

GİRİŞ

Liselerde öğrenciler arasında yaşanan anlaşmazlıklar, okul yaşamının doğal ve kaçınılmaz bir parçasıdır. Birbirinden farklı çıkar, istek, hedef, vizyon, değer ve kimlik özellikleri ile okula gelen öğrenciler gün içinde aynı sınıfı, koridoru, tuvaleti, bahçeyi paylaşırken, karşı karşıya gelebilmekte ve etkileşime girebilmektedir. Öğrenciler arasında yaşanan etkileşimler kimi zaman yapıcı ve barışçıl olarak sürdürülür iken, kimi zaman da yıkıcı bir yönelim gösterebilmektedir. Folger vd., (2013) öğrenciler arasında yaşanan anlaşmazlıklara ilişkin etkileşimlerin ağız dalaşı ve bir tarafın karşı tarafla açık bir rekabet içinde olması şeklinde karşısındakini alt etmeye yönelik bir çizgi izleyebileceğini söylemektedir. Öğrenciler arasında yaşanan etkileşim süreci bir dizi hareket ve karşı hareket şeklinde bir yönelim gösterebilmekte ve sıklıkla yapıcı ve barışçıl bir yüzleşme yaşanmamaktadır. Bush ve Folger (2005) çatışma sürecinin tahmin edilemez bir süreç olduğunu bildirmektedir. Sosyal etkileşim sürecinde her bir bireyin anlaşmazlık yaşamasının normal olduğu ve anlaşmazlıkları müzakere ederken yaşamını anlamlandırdığı da söylenebilir. Ancak her zaman yapıcı müzakerelerin yüz yüze başlatılması, sürdürülmesi ve tamamlanması mümkün olamamaktadır. Anlaşmazlık yaşayan kişilerin aynı zamanda yoğun kızgınlık ve yıkıcı duygular içinde olması onların diyaloglarının hızla yapıcı ve barışçıl bir çizgiden uzaklaşmasına sebep olabilmektedir. Bu nedenle öğrenci anlaşmazlıklarının yapıcı ve barışçıl yönetimi için iletişim ve etkileşimi

kolaylaştırıcı kişi önemli olmaktadır. Bu kişinin bir yetişkin yerine, sınıflardan seçilen ve arabuluculuk eğitimi almış bir akran öğrenci olması durumunda, anlaşmazlık yaşayan öğrencilerin kendi sorunlarını daha etkili müzakere ettikleri, barışçıl çözümleri yine kendilerinin yaratabildiği birçok araştırma tarafından öne sürülmektedir (Bell vd., 2000; Cantrell vd., 2007; Johnson ve Johnson, 1996a; Johnson ve Johnson, 2001; Smith vd., 2002). Dolayısıyla akran arabuluculuk öğrenci anlaşmazlıklarının yapıcı ve barışçıl yönetiminde bir seçenek olarak durmaktadır.

Okul ortamında doğal ve kaçınılmaz olarak yaşanan kişiler arası anlaşmazlıklar, akran arabulucu öğrencilerin kolaylaştırıcılığında yönetilerek hem çatışan öğrencilerin sosyal etkileşimlerinin geliştirilebilmesi ve dönüştürülebilmesi hem de doğrudan arabulucu öğrencilerin soru sorma, dinleme, empati ve benzeri sosyal becerilerinin geliştirilmesi açısından, bir fırsat ve araç olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda akran arabuluculuk, öğrenciler arasında yaşanan yıkıcı sosyal etkileşimlerin onların sosyal, duygusal ve ahlaki gelişimlerinde yaratacağı yıkıcı ve olumsuz etkileri de (Bush ve Folger, 2005) ortadan kaldırmak için önemli bir seçenek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bush ve Folger (2005: 22-23) arabuluculuk sürecini, kendi içerisinde çatışma ilişkisinin dönüştürülmesi ve sürece dâhil olan kişilerin anlayışlarının dönüştürülmesi konularında özel bir potansiyel barındırmakta olduğunu ifade etmektedir. Bu dönüşümsel potansiyel arabuluculuğun iki önemli dinamik etki yaratma kapasitesinden kaynaklanmaktadır. Bunlar, anlaşmazlığın tarafı olan bireyleri güçlendirme ve karşı tarafı tanıma ile anlama kapasitesidir. Bireylerin güçlenmesi anlaşmazlığın taraflarının kendi değerleri, güçleri, karar verme ve günlük problemleri ele alma becerileri konusundaki algılarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi anlamına gelmektedir. Anlaşmazlığın diğer tarafını tanıma kapasitesi ise, bireylerde koşullara ve diğerlerinin görüşlerine ilişkin kabul anlayış ve empati uyanışını ifade etmektedir. Arabuluculuk süreci, anlaşmazlık yaşayan taraflara kendilerini anlama ve birbirleriyle çatışma ilişkisi yoluyla bağlanmalarına olanak tanımaktadır. Nitekim arabuluculuğun başında çatışan öğrenciler arasındaki iletişimin kapalı, savunmacı ve içe dönük nitelikte iken, arabuluculuk geliştikçe daha açık, güvene dayalı ve kabul edilir hâle gelmesi bu değişimin en önemli göstergelerinden birisidir.

Kişiler arası anlaşmazlıklar, öğrencilerin okul yaşamında hem kendileri hem de diğerleri ile olan deneyimlerini ve etkileşimlerini etkilemektedir. Öncelikle etkilediği herkeste bir güçsüzlük ve yetersizlik, belirsizlik, şaşkınlık, kararsızlık ve kontrol kaybı duygusu yaratmaktadır. Anlaşmazlıklar, aynı zamanda öğrencilerde kendine odaklanma hali yaratmakta, öncesine kıyasla taraflar kendileri ile meşgul olmakta, daha fazla savunmacı, şüpheli, kapalı olmakta ve sonuç olarak da saldırganlaşmaktadırlar (Bush ve Folger, 2005).

Bu nedenle, anlaşmazlık yaşayan taraflarda oluşan olumsuzlukları ortadan kaldırmak için arabuluculuğa gereksinim duyulmaktadır. Tarafların arabulucular

aracılığıyla olumsuz anlaşmazlık durumu ve sonuçlarını tersine döndürerek, öncelikle güçlülük duygusuna sonra diğer tarafa karşı anlayışlı ve empatik olma konusunda teşvik edilmesine ihtiyaç vardır. Anlaşmazlık yaşayan tarafların bu süreci kendi kendilerine gerçekleştirmeleri ve ilerletmeleri güçtür. Arabulucunun kolaylaştırıcılığında yıkıcı ilişki azami ölçüde pozitif yönde dönüştürülmeye çalışılmakta, öz-yeterlik ile diğer tarafa karşı bağlılık ve empati duyguları yeniden kazanılmaktadır (Bush ve Folger, 2005).

Bir anlaşmazlık çözüm yolu olarak akran arabuluculuk modelinin okullarda uygulanmasının hem anlaşmazlık yaşayan öğrenciler hem de okulun geneli için bir çok olumlu yönü olmasına karşın, bu süreçte en çok fayda sağlayan kişiler akran arabulucuların kendileri olmuşlardır (Van Slyck ve Stem, 1991'den akt. Humphries, 1999). Arabuluculuk süreci, doğası gereği, öğrencilerin kendi kararlarını kendilerinin vermeleri ve kendilerini doğrudan etkileyen anlaşmazlık sürecini yönetmeleri nedeniyle öz-düzenleme, özsaygı, özyönetim ve öz-disiplin becerilerinin gelişmesine katkı koyan bir niteliktedir (Johnson ve Johnson, 1997; Sweeney ve Carruthers, 1996; Maxwell, 1989).

Johnson ve Johnson (1996a) özdüzenleme, özsaygı, özyönetim ve özdisiplin becerilerinin, öğrencilerin sosyal ve bilişsel gelişimleri için anahtar öğeler olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, bu nedenle kendi anlaşmazlıklarını diyalog, müzakere ve arabuluculuk aracılığıyla yönetmek için eğitim alan ve beceri kazanan öğrencilerin eğitim almayanlara göre gelişimsel avantaj sağladığını da ifade etmektedir (Johnson ve Johnson, 1995). Bunlara ek olarak arabuluculuk süreci, özellikle arabulucu öğrencilerin özsaygıları ile birlikte özgüvenlerini de geliştirmektedir (Maxwell, 1989; Messing, 1993; Thompson, 1996; Türnüklü, 2011). Böylece arabulucu öğrenciler hem akranları arasında daha iyi liderlik gösterebilmekte hem de akademik performanslarında anlamlı gelişmeler oluşmaktadır (Lane ve McWhirter, 1992). Türnüklü (2011) arabuluculuk sürecinde arabulucu öğrencilerin elde ettikleri dönüşümlerin başında anlaşmazlık çözümü, empati kurabilme, iletişim ve problem çözme becerilerinin gelişimi ile anlaşmazlıkları ele alma tutumlarındaki değişimi saptamıştır. Buna ek olarak arabuluculuğun öğrencilerin kişisel gelişimlerinde ve akran ilişkilerinde olumlu dönüşüme sebep olduğunu ve bu becerileri okul dışı ilişkilere transfer ettiklerini de vurgulamaktadır. Akran arabuluculuk eğitimlerinin ve kazanılan becerilerin okullardaki somut anlaşmazlıklarda uygulanmasının avantajı ise bu becerilerin okul dışındaki toplumsal yaşama diğer bir ifade ile sokağa, komşuluk ilişkilerine, aile bireylerine ve çalışma yaşamına aktarılmasıdır. Bu olumlu transfer kapasitesi, öğrencilerin sosyal yaşamlarında daha iyi bir yurttaş, problem çözücü ve sorumlu bireyler olmalarına katkı vermektedir (Johnson ve Johnson, 1996b; Moriarty ve McDonald, 1991; Williamson vd., 1999). Bu yönü ile de ilk bakışta olumsuz gibi görünen anlaşmazlıklar yapıcı ve barışçıl olarak yönetildiği takdirde kişisel dönüşüm ve gelişim ve daha yapıcı bir yurttaş olunabilme kapasitesine katkı vermektedir.

Yukarıdaki bilgilerin ışığı altında bu araştırmanın temel amacı, bir lisede 2007-2013 eğitim ve öğretim yılları boyunca uygulanmakta olan “öğrenciler arasındaki anlaşmazlıkların yapıcı ve barışçıl çözümünde **akran arabuluculuk** modelinin”, arabulucu öğrenciler üzerindeki etkilerinin, “**arabulucu öğrencilerin**” gözünden incelenmesidir. Bu amaç çerçevesinde çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır.

Akran arabulucu öğrencilerin algılarına göre;

1. arabulucu olduklarında yaşadığı duygular nelerdir?
2. arabulucu olarak seçilmelerinin olumlu yönlerine ilişkin algıları nelerdir?
3. arabulucu olarak seçilmelerinin olumsuz yönlerine ilişkin algıları nelerdir?
4. arabuluculuk yapmalarının arkadaşları ile olan ilişkileri üzerindeki etkileri nelerdir?
5. anlaşmazlık yaşayan ve arabuluculuk oturumlarına gelen öğrencilerle ilişkilerinde nasıl bir değişim oldu?
6. müzakere ve arabuluculuk eğitimi aldıktan sonra anlaşmazlık yaşayan öğrencilere arabuluculuk yapmalarının olumlu yönleri nelerdir?
7. müzakere ve arabuluculuk eğitimi aldıktan sonra anlaşmazlık yaşayan öğrencilere arabuluculuk yapmalarının olumsuz yönleri nelerdir?
8. müzakere ve arabuluculuk eğitimi aldıktan sonra anlaşmazlık yaşayan öğrencilere arabuluculuk yapmalarının kendilerini zorlayan yönleri nelerdir?

YÖNTEM

Bu araştırma, nitel araştırma tekniklerinden “yarı yapılandırılmış görüşme tekniği” kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin kullanılmasının ana nedeni, arabulucu öğrencilerin kişisel deneyimlerine ilişkin derin ve detaylı sözel veri elde etmektir. Çalışmada, arkadaşlarının anlaşmazlıklarında arabuluculuk yapan öğrencilerin arabuluculuk deneyimlerine ilişkin algıları onların dilinden anlaşılma ve keşfedilmeye çalışılmıştır.

ÇALIŞMA GRUBU

Çalışma, İzmir’de sosyo-ekonomik durumları düşük seviyedeki ailelerin çocuklarının devam ettiği, oldukça fazla çatışma ve kişilerarası şiddet yaşanan bir lisede gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin çoğunluğu, Türkiye’nin çeşitli bölgelerinden göç etmiş, maddi durumu iyi olmayan ailelerden gelmektedir. “Anlaşmazlık Çözümü Müzakere ve Akran Arabuluculuk Eğitim Programı” araştırmacılar tarafından 6 yıl süreyle birinci sınıf öğrencilerine verilmiştir.

Her sene lise birinci sınıf öğrencilerine ilişkiler netleştikten sonra kasım ayı gibi, şu soru sorulmuştur: “*herhangi bir sınıf arkadaşınızla, aranızda yaşadığınız*

bir anlaşmazlığı kavgayı ya da çekişmeyi yapıcı ve barışçıl olarak yönetmek için yardım almak istediğin ve güvendiğin 3 sınıf arkadaşın kimdir?” öğrencilerin yazmış oldukları “3” öğrenci isimlerinin frekansı, sınıfta öğrencilerin göz önünde alınarak, en çok tercih edilen öğrenciler, kabul ettikleri ve gönüllü oldukları takdirde “sınıf arabulucusu” olarak belirlenmiştir. Daha sonra bu öğrencilere “Anlaşmazlık Çözümü Müzakere ve Akran Arabuluculuk Eğitim Programı” (Türnüklü vd., 2009a, b) kullanılarak eğitim verilmiştir. Her bir sınıftan 4 kız ve 4 erkek olmak üzere 8 öğrenci eğitim alarak sınıflarında ikişer haftalık süreçte ikişer kişi olarak arabuluculuk hizmeti vermişlerdir. Çalışmada arkadaşlarının anlaşmazlıklarında en çok arabulucu olarak tercih edilen öğrencilerin, arabuluculuk deneyimleri göz önünde bulundurularak, gönüllü olanlarla yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak görüşmeler yapılmıştır.

Araştırmanın çalışma grubu 30'u kız, 20'si ise erkek olmak üzere 50 öğrencidir. Çalışma grubunun oluşturulmasında en fazla arabuluculuk yapan öğrenciler tercih edilmiştir. Böylece programın etkisine ilişkin, somut tecrübelere dayalı, daha derin ve detaylı veri elde edilebileceği düşünülmüştür. Görüşme sonucunda elde edilen nitel veriler içerik analizi tekniği ile analiz edilerek hem frekans ve yüzde verilerek hem de öğrenci söylemleri doğrudan aktararak sunulmuştur.

VERİ TOPLAMA ARACI

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Formdaki sorular arabulucu öğrencilerin arabuluculuk deneyimlerine ilişkin algılarını ve görüşlerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Formdaki açık uçlu sorular şöyledir:

1. Arabulucu olduğunda hangi duyguları yaşadın?
2. Arabulucu olmanın, senin için olumlu tarafları nelerdir?
3. Arabulucu olmanın, senin için olumsuz tarafları nelerdir?
4. Senin arabulucu olman, arkadaşlarıyla ilişkini nasıl etkiledi?
5. Arabuluculuk oturumuna gelen, çatışan arkadaşlarıyla ilişkisinde nasıl bir değişim oldu?
6. Çatışma yaşayan arkadaşlarına yardım etmenin
 - a) Olumlu tarafları nelerdir?
 - b) Olumsuz tarafları nelerdir?
 - c) Seni zorlayan tarafları nelerdir?

Asıl öğrenci görüşmeleri gerçekleştirilmeden önce, görüşme formu kullanılarak beş öğrenciyle ön uygulama yapılmış ve soruların anlaşılır olup olmadığı kontrol edilmiştir. Görüşme sorularında gerekli düzeltmeler yapıp asıl görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde edinilen bilgiler araştırmacılar tarafından elle yazarak kaydedilmiştir. Konuşmalar daha sonra bilgisayar ortamına aktararak değerlendirilmiştir.

İşlem Yolu

Bu araştırma bir lisede anlaşmazlık yönetim modeli olarak altı yıldır uygulanmakta olan “akran arabuluculuk” modelinin arabulucu öğrencilerin gözünden değerlendirilmesi için gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada altı yıl süresince yeni gelen birinci sınıf öğrencilerine Anlaşmazlık Çözümü ve Akran Arabuluculuk Eğitim Programı verilmiştir. Anlaşmazlık Çözümü ve Akran Arabuluculuk Eğitim Programı alanda son yıllarda yapılan yayınlar temel alınarak geliştirilmiştir (Türnüklü vd., 2009a, b). Eğitim programı toplam 31 saat olmak üzere, dört temel beceriyi kapsamaktadır: Kişilerarası anlaşmazlıkların doğasını anlama (onbir saat), iletişim becerileri (dört saat), öfke yönetimi (altı saat), ve kişilerarası anlaşmazlık çözümü becerileri (müzakere ve akran arabuluculuk) (on saat).

“Anlaşmazlık Çözümü Müzakere ve Akran Arabuluculuk Eğitim Programı” 2006-2007 eğitim ve öğretim yılında uygulanmaya başlanmıştır. Program materyalleri öğretmen kitabı ve öğrenci kitabından oluşmaktadır. Eğitim sürecinde bireysel öğrenme, sınıf çalışması, ikili çalışma ve grup çalışması kullanılmıştır. Öğrencilere sıklıkla okulda yaşanan öğrenci anlaşmazlık senaryoları verilmiş ve canlandırmalar yaptırılmıştır. Programın okulda tam kabul görmesi ve öğrencilerle paralellik sağlanması için öğretmenlere de eğitim verilmiştir.

Akran arabulucu öğrenciler sınıf arkadaşlarının görüşlerine göre seçildikten sonra akran arabuluculuk süreci başlatılmıştır. İki kişilik takımlar halinde ve ikişer hafta olmak üzere, arkadaşlarının anlaşmazlıklarında arabuluculuk yapmışlardır. Akran arabulucular dönem içerisinde zaman zaman çatışan taraf olarak da sürece katılmışlardır. İki haftalık görev süreleri öncesinde akran arabulucular, arkadaşlarının anlaşmazlıklarında her iki tarafı da memnun edecek şekilde yapıcı ve barışçıl bir çözüme varmalarında yardım edebilmek ve arabuluculuk formlarını sağlıklı bir şekilde doldurabilmelerini sağlamak için iki saatlik ek bir eğitimden daha geçirilmişlerdir. Bu eğitim akran arabulucular arasında standart bir işleyiş sağlamak amacıyla öngörülmüştür. Daha sonra, iki hafta boyunca okulda yaşanan öğrenci çatışmaları ve anlaşmazlıkları, o dönemin akran arabulucu öğrencilerinin kolaylaştırıcılığında çözümlenmeye başlanmıştır.

VERİ ANALİZİ

Yarı-yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla toplanan sözel veriler içerik analiz tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. İçerik analizi Johnson vd. (1996)'nin modeline uygun olarak yapılmıştır. İlk olarak görüşme formundaki tüm sorulara verilen yanıtlar belli bir aşinalık düzeyi kazanma amacıyla okunmuş, daha sonra toplam 50 akran arabulucunun verdiği yanıtlar kategorilere ayrılmış ve bu kategoriler daha genel kategoriler (mutluluk, sevinç, özgüven, özsaygı, heyecan, şaşkınlık, boş hissetmek) altında toplanmıştır. Nihai kategoriler belirlendikten sonra tüm yanıtlar araştırmacılardan biri tarafından tekrar okunup belirlenen

kategorilere kodlanmıştır. Her kategorideki yanıtlar kodlandıktan sonra cinsiyete göre yüzde ve frekansları hesaplanmıştır. Benzer biçimde, tablolarda öğrenci söylemlerine de yer verilmiştir. Son kodlamadan önce, kodlayıcı (intra-rater) güvenilirliği hesaplanmıştır (Miles ve Huberman, 1994). Formlar aynı araştırmacı tarafından bir hafta arayla iki defa kodlanmıştır. Kodlama güvenilirliği %85,9 olarak hesaplanmıştır.

BULGULAR

Çalışmaya ilişkin veriler araştırma soruları referans alınarak alt başlıklar halinde sunulmuştur.

Arabulucu Olunduğunda Yaşanan Duygulara İlişkin Bulgular

Tablo 1’de arabulucu öğrencilerin arabulucu olduklarında yaşadıkları duygulara ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır. Öğrencilerin yaşadıkları duygular yedi ana kategoride sınıflandırılmıştır. Bunlar mutluluk, sevinç, özgüven, özsaygı, heyecan, şaşkınlık ve boş hissetmek şeklinde oluşmuştur. Kız ve erkeklerin tepkilerine ilişkin ana kategoriler karşılaştırmalı olarak incelendiğinde erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre “mutluluk” (%48) ve “özsaygı” (%16) kategorisine daha çok tepki verdikleri görülmektedir. Kız öğrenciler ise, erkek öğrencilere göre “sevinç” (%17), “heyecan” (%15) ve “şaşkınlık” (%5) kategorilerine daha çok vurgu yapmışlardır.

Hem kız öğrenciler hem de erkek öğrenciler özellikle ve öncelikle “mutluluk” duygusunu vurgulamışlardır. Öğrencilerin mutluluğa ilişkin vurguları şöyledir: “...Barıştırınca mutlu oluyorum/ Memnunum/ İyi iletişim sağlamalarını sağlamak mutluluk verici bir şey/ İki insanı barıştırmak mutlu edici bir şey/ Barıştırmak mutlu olacağına hissettim/ Mutlu oldum kavga olmayacak insanlar barışacak diye mutlu oldum/ Hoşuma gitti. Anlaştırmak duygusu mutluluk/ Mutlu oldum sorun çözünce/ İnsanlara yardım etmek hoşuma gidiyordu. Geçimsizlikleri gidermek hoşuma gitti.” Öğrenciler söylemlerinde özellikle diğer öğrencileri barıştırdıklarında ve onlar için bir şeyler yaptıklarında yaşadıkları duyguyu vurgulamışlardır. Bu söylemlerin arkasında öğrencilerin içlerinde yaşadıkları diğer insanlar için bir şeyler yapabilme ve bunun sonunda yaşadıkları içsel iyilik duygusu özellikle vurgulanmıştır. Öğrencilerin mutluluğa ilişkin vurguladıkları diğer bir yönelim ise seçilmiş ve değer görmüş olmaktan dolayı yaşadıkları içsel tatmin duygusudur. Bunu vurgulamak için öğrenciler şunları söylemişlerdir: “İnsanların başvurması mutlu etti/ Eğlenceli olduğunu anladım. Şu an bile mutluyum. Büyük işler yapıyoruz. Çok büyük bir iş haline geldi/ Eğitim mutluluk verici/ Mutlu oldum, iyi bir şey, en çok oy almıştım.”

Mutluluğa ek olarak öğrencilerin başat olarak vurgulamış oldukları bir diğer duygu ise “sevinç”tir. “Sevinç” duygularını vurgulamak için ise şunları söylemişlerdir: “Sevindim seçtikleri için/ Tuhaf, anlatılamaz, sevindim/ Zaman geçtikçe çok sevindim/ Sayı olarak fazla çıkınca çok sevindim/ Çok sevindim/

İstedğim olduğunu düşündüm. İstedğim şey gerçekleştiği için sevindim/ Yardım alınacak bir insan olduğum için sevindim” Arabulucu öğrenciler sevinç ile ilgili olarak da özellikle hem arkadaşları tarafından yardım alınacak insan olarak görüldükleri için hem de istedikleri bir konumu elde ettikleri için sevindiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 1: Öğrencilerin Arabulucu Olduklarında Yaşadıkları Duygular

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|---------------|----|-----|----|-----|--|
| Mutluluk | 20 | 37 | 12 | 48 | Mutlu oldum/ Duygulandım/ Mutlu eden bir duygu/ ...Barıştırmca mutlu oluyorum/ Memnunum/ İyi iletişim sağlamalarını sağlamak mutluluk verici bir şey/ Hoşuma gitti/ İki insanı barıştırmak mutlu edici bir şey/ Çok hoşuma gitti. Çok mutluyum arabulucu olmaktan/ Barıştırmak mutlu olacağı hissettim/Mutlu oldum çünkü yeni şeyler öğrendim/ Heyecan mutluluk var/ Mutlu oldum kavga olmayacak insanlar barışacak diye mutlu oldum/ İnsanların başvurması mutlu etti/ Eğlenceli olduğunu anladım. Şu an bile mutluyum. Büyük işler yapıyoruz. Çok büyük bir iş haline geldi/ Hoşuma gitti. Anlaşmak duygusu mutluluk/ Eğitim mutluluk verici/ Mutlu oldum sorun çözünce/ İnsanlara yardım etmek hoşuma gidiyordu. Geçimsizlikleri gidermek hoşuma gitti/ Mutlu oldum, iyi bir şey, en çok oy almıştım/ Hoşuma gitti. |
| Sevinç | 9 | 17 | 3 | 12 | Sevindim seçtikleri için/ Tuhaf, anlatılamaz, sevindim/ Zaman geçtikçe çok sevindim/ Sayı olarak fazla çıkınca çok sevindim/ Çok sevindim/ İstedğim olduğunu düşündüm. İstedğim şey gerçekleştiği için sevindim/ Yardım alınacak bir insan olduğum için sevindim. |
| Özgüven | 7 | 13 | 3 | 12 | Güçlü hissediyor/ Yetişkin gibi davranıldığında gururlu hissettim kendimi/ Gurur duydum/ Kendime güvenim arttı/ Gururlanıyor insan. Annemde gurur duydum/ Gururlandım/ Başarı hissettim. Derslerinde başarısız, arabuluculukta başarılı olmak güven verici/ Özgüven artırıyor/ Barışma ile ilgili özgüven yaşadım/ Kendime güven arttı. |
| Özsaygı | 6 | 11 | 4 | 16 | İki insanı barıştırmak onur verici bir duygu/ Kararlarımın dikkate alındığını hissettim/ İnsanları barıştırmak, sorunlarını çözmek iyi oluyor/ Güvendiklerini hissediyor/ Kendimi özel hissettim, barış elçisi olmak özel bir şey./ Çok güzel bir duygu arabulucu olmak, insana kendini iyi hissettiriyor/ Kendimi iyi hissettim. Güzel hissettim/ Ayrıcalıklı hissettim/ Kutsal bir şey. |
| Heyecan | 8 | 15 | 2 | 8 | Heyecanlandım/ Çok heyecanlandım/ İlk başta çok heyecanlandım/ Merak duygusu oluşuyor. Heyecana dönüşüyor/Heyecanlıydım/ Heyecan. |
| Şaşkınlık | 3 | 5 | - | - | Şaşırdım/ Yapabilecek miyim dedim şaşırdım. |
| Boş hissetmek | 1 | 2 | 1 | 4 | Boş hissettim. Bir işe yaramayacağını düşündüm/ Hiçbir şey hissetmedim. |
| Toplam | 54 | 100 | 25 | 100 | |

“Özsaygı” arabulucu öğrencilerin en yoğun hissettikleri üçüncü duygu olarak oluşmuştur. Bu duyguya ilişkin ifadeleri; “İki insanı barıştırmak onur verici bir duygu/ Kararlarımın dikkate alındığını hissettim/ İnsanları barıştırmak, sorunlarını çözmek iyi oluyor/ Güvendiklerini hissediyor/ Kendimi özel hissettim, barış elçisi olmak özel bir şey/ Çok güzel bir duygu arabulucu olmak, insana kendini iyi hissettiriyor/ Kendimi iyi hissettim. Güzel hissettim/ Ayrıcalıklı hissettim/ Kutsal bir şey” şeklindeki cümlelerle oluşmuştur. Özsaygı noktasındaki vurgulamalar, arabulucuların kendilerini onurlu, güvenilir, özel, iyi ve ayrıcalıklı hissetmelerini sağlayan olumlu duygularla karşılık bulur şekilde tanımlanmıştır. Arabuluculuğun kutsal bir şey olarak tanımlanmış olması da hem kişisel anlam ve sorumluluk hem de arabuluculuğun yerleştirildiği yer konusunda dikkati çeken bir değerdendir.

Arabulucu Olmanın Olumlu Yönleri Hakkındaki Algılara İlişkin Bulgular

Öğrencilerin arabulucu olarak seçilmelerinin olumlu yönlerine yönelik algılarına ilişkin bulgular Tablo 2’de sunulmuştur. Öğrencilerin verdikleri yanıtların şekillendiği ana temalar şunlardır: *Kişisel gelişim, özgüven, kendini iyi hissetme, çevre ile daha iyi iletişim kurabilme ve olgunlaşmadır.*

Arabulucu öğrenci söylemlerinde en çok göze çarpan tema “*kişisel gelişim*”dir (kız=%63, erkek=%45). Arabulucu öğrencilerin kişisel gelişim başlığındaki yanıtları; *empatik gelişim, sorun çözme becerisi, öfke yönetim becerisi, iletişim becerisi ve algılamada değişim* olarak çeşitlenmekte ve toplanabilmektedir. Bu kategoride yer alan “*empati kurabilme*” becerisine yönelik gelişim oldukça anlamlıdır. Öğrenciler bu kategoride şunları vurgulamışlardır: “...*Dinlemeyi öğrendim. Çok dinle az konuş düsturum oldu. Anlatılmadığında anlıyorum/ Karşımdaki kişi ile tartışınca empati kurmayı, konuşarak çözüm bulmayı öğrendim/ Arkadaşlarımla daha iyi empati kuruyorum. İnsanları daha iyi anlıyorum o yeteneğim geliyor/ Farklı pencereden bakmaya başladık. Sadece kendi penceremizden bakmıyoruz. Başka seçenekler olduğunu öğrendim/ Empati kuruyorum karşımdakini dinliyorum/ Tartışmadan önce düşünüyorum, kendimi onun yerine koyuyorum. Neden böyle yaptı diyorum.*” Arabulucu öğrenci söylemlerinden de anlaşılacağı gibi öğrenciler iletişim kurdukları, sorun yaşayan ya da yaşadıkları kişileri anlamaya çalışma gibi öncelikli değişimleri ve dönüşümlerini vurgulamaktadırlar. Dinlemek ve anlamaya çalışmak en temel yaklaşımlar olarak ifade edilmektedir. Nitekim, empati becerisi, didaktik bir biçimde öğrencilere kazandırılacak ve aktarılacak bir beceri değildir. Tablodaki verilerden de anlaşılacağı gibi, empati, gerçek sorunların çözüm sürecinde, yaşanan diyaloglara bağlı olarak, öğrencilerin idrak edip kazandıkları ve hatta içselleştirdikleri bir beceridir.

Arabulucu öğrencilerin süreçte elde ettikleri en önemli sonuçlardan biri olarak vurguladıkları “*öfke yönetim*” becerisindeki gelişmelere ilişkin ifadeleri ise şu şekilde oluşmuştur. “*Öfke kontrolü yapıyorum. Sinir hastalığım geçti/ Annem öfkeli biri. Öfkesini kontrol edebiliyorum/ Hangi durumda olursam olayım. Şiddet kullanmamayı öğrendim. Şiddet altında olsam da kendimi kontrol etmeyi öğrendim/ Olaylara yıkıcı yönden değil yapıcı yönden bakıyoruz/ Ben kendi sorunlarımı konuşarak, öfkemi yönetebiliyorum/ Sinirli idim, öfkemi kontrol edebiliyorum/ Öfke kontrolü yapmayı öğrendim. Her şeyi daha kolay atlatabiliyorum/ Daha bilinçli oldum. Öfkeyi kontrol altına almaktı, bilinçli oldum/ Öfkemi kontrol etmeyi öğrendim. Konuşarak daha iyi anlaşılabilceğini öğrendim/ Eskiden çok sinirliydim. Antidepresan kullanıyordum. Yararlı oldu, öfke kontrolü yapabiliyorum/ Sinirleniyorum, sinirlendiğimde karşımdaki kişileri kırıyordum. Artık olumlu bakıyorum, kırmıyorum/ Çözüm bulmaya başladım. Öfke kontrolü uygulayabiliyorum”*

Söylemlerde de görüldüğü gibi arabulucu öğrenciler kendi duygu ve öfke yönetimlerine ilişkin becerilerinin geliştiğini ifade etmişlerdir. Araştırmanın alt

sosyo-ekonomik çevrede bulunan bir lisede yapıldığı, öğrencilerin önemli bir kısmının dar gelirli ailelerin çocuğu olduğu ve göçle büyük şehre geldiği, genellikle gecekondularda yaşadıkları göz önüne alındığında öfke ve duygu yönetimine yönelik dönüşümsel söylemler oldukça dikkat çekicidir. Arabulucu öğrenciler sınıfın akademik olarak en iyi öğrencileri değil aksine sosyal ilişkileri iyi olup arkadaşları tarafından tercih edilen öğrencilerdir. Durum böyle olunca, arabulucu öğrencilerin bizzat arabuluculuk yaparken kendi deneyimlerinden oldukça kazançlı çıktıkları ve öncelikle kendilerine ilişkin oto-kontrol mekanizmasını oluşturdukları ya da geliştirdikleri ve dönüştürdükleri anlaşılmaktadır. Bir diğer ifade ile belki de arabulucu olmaktan ve verilen eğitimden en fazla yarar sağlayan kitlenin, bizzat arabulucu öğrenciler olduğu da söylenebilir.

Arabulucu öğrencilerin vurguladıkları bir diğer olumlu gelişim ögesi ise, anlaşmazlık durumlarında çatışma ve kavga gibi öncelikli çözüm ögesi olarak görülen ve kullanılan sosyal gerçekliğe bakış açılarının değiştiğini vurgulamalarıdır: *“Kavgayı marifet olarak görmekten çıkardım. Kavga maddi manevi yönden yıpratıyor bunu fark ettim/ Ayrıcalıktır. Çünkü öğrendiklerimiz çok değerli ve önemli, basit değil/ Kavgayı hayatımdan çıkarıyorum. Sağlıklı düşünme aşılanıyor/ Hayata daha geniş açıdan bakmama yardımcı oluyor. Olumlu düşünmeme yardım ediyor”*

Arkadaşlarının anlaşmazlıklarını yapıcı-barışçıl-onarıcı olarak yönetirken arabulucu öğrencilerin sorunlu davranışa bakış tarzlarının değiştiği de bizzat kendileri tarafından açıkça vurgulanmıştır. Tüm bu söylemlerden de anlaşıldığı gibi arabuluculuğun bizzat kendisi oldukça eğitici, geliştirici ve dönüştürücü bir enstrümandır. Arabulucu öğrenciler arkadaşlarının anlaşmazlıklarını yapıcı-barışçıl-onarıcı olarak yönetirken sadece sorunun çözümüne katkıda bulunmamaktadırlar, aynı zamanda kendileri de bizzat gelişmekte ve dönüşmektedirler. Bu nedenle, aslında arabuluculuğun kendisini de bir çeşit “aşı” olarak ifadelendirmek mümkündür. Küçük yaşlarda basit kişiler arası çatışmalarda kazanılan beceriler, yetişkin yaşamında karşılaşılabilecekleri daha ciddi kişiler arası çatışmalar için de aşılınmış ve kişisel dayanıklılıkları ve sorun çözebilme yeterliliklerinin gelişimine ve dönüşümüne katkıda bulunmuş olacaktır.

Kişisel gelişim başlığındaki tüm yanıtlar birlikte değerlendirildiğinde, öğrenci anlaşmazlıklarının çözümünde arabuluculuk deneyiminin kişisel gelişim ve ilerleme açısından dönüştürücü bir özelliğe sahip olduğu söylenebilir. Dolayısıyla kişisel değişimin ve dönüşümün yetişkin etkisi ile değil, akranlar üzerinden anlaşmazlıkların yapıcı ve barışçıl çözümüne yönelik alınan sorumluluk çerçevesinde pratik uygulamalardan bilişsel, duyuşsal ve davranışsal dönüşüme yönelik bir çizgi izlediği de ifade edilebilir.

Tablo 2: Arabulucu Olmanın Arabulucu Öğrenciler için Olumlu Yönleri

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|-----------------|----|----|----|----|---|
| Kişisel gelişim | 30 | 63 | 20 | 45 | <p>a. Empatik gelişim Kişiler arası iletişimim fazlaştı. Dinlemeyi öğrendim. Çok dinle az konuş düsturum oldu. Anlatılmadığında anlıyorum/ Karşımdaki kişi ile tartışınca empati kurmayı, konuşarak çözüm bulmayı öğrendim/ Arkadaşlarımla daha iyi empati kuruyorum. İnsanları daha iyi anlıyorum o yeteneğim geliyor/ Kardeşimin de düşüncelerini alarak anlayarak konuşuyorum. Bana kızarlardı. Ben kızmıyorum/ Başkalarının duygularını benimsemeyi öğrendim/ Farklı pencereden bakmaya başladık. Sadece kendi penceremizden bakmıyoruz. Başka seçenekler olduğunu öğrendim/ Empati kuruyorum karşımdakini dinliyorum/ Tartışmadan önce düşünüyorum, kendimi onun yerine koyuyorum. Neden böyle yaptı diyorum.</p> <p>b. Sorun çözme becerisi Kazan-kazan olması/ Ufak tartışmada birbirimize vururduk. Ailemde yoktu. Şimdi konuşuyoruz. Kendi aramızda halledebiliyoruz/ Sorunları çözebiliyorum... İkna etme gücüm arttı/ Sorun olunca çözebiliyorum/ Arkadaşlarımla tartışınca onların sorunlarını çözüyorum.</p> <p>c. Öfke yönetim becerisi Öfke kontrolü yapıyorum. Sinir hastalığım geçti/ Annem öfkeli biri. Öfkesini kontrol edebiliyorum/ Hangi durumda olursam olayım. Şiddet kullanmamayı öğrendim. Şiddet altında olsam da kendimi kontrol kontrolü uygulayabiliyorum etmeyi öğrendim/ Olaylara yıkıcı yönden değil yapıcı yönden bakıyoruz/ Sakin olmam. Sakinleştiriyor. Önceden olsaydı, bana bakan olunca gider vururdum/ Ben kendi sorunlarımı konuşarak, öfkemi yönetebiliyorum/ Sinirli idim öfkemi kontrol edebiliyorum/ Öfke kontrolü yapmayı öğrendim. Her şeyi daha kolay atlatabiliyorum/ ...Arabuluyorum, seviniyorum, mutlu oluyorum/ Kavga etmiyorum. Tatlı dille sorunlarımı çözüyorum/ Daha bilinçli oldum. Öfkemi kontrol altına almaktı, bilinçli oldum/ Kavgadan çıktım kendimi. Konuşarak her şeyi çözebiliyorum/ Daha geniş düşünmeye başladım. Sabırlı oldum. Sakin oldum. Genelde sinirli idim/ Öfkemi kontrol etmeyi öğrendim. Konuşarak daha iyi anlaşılabilceğini öğrendim/ Eskiden çok sinirliydim. Antidepresan kullanıyordum. Yararlı oldu, öfke kontrolü yapabiliyorum/ Sinirleniyorum, sinirlendiğimde karşımdaki kişileri kırıyordum. Artık olumlu bakıyorum, kırmıyorum/ Çözüm bulmaya başladım. Öfke kontrolü uygulayabiliyorum.</p> <p>d. İletişim becerisi Konuşma tarzım değişti. Argo kelimeleri daha az kullanıyorum/ Aileme karşı konuşma kuramıyordum. Kendimi açamıyordum. Bunu başardım/ İletişim kurmayı arabuluculukta öğrendim/ Sineye çekmiyorum. Konuşuyorum, kırıldım diyorum/ Konuşabiliyorum/ Konuşmam çok değişti. Dedemle bile telefonda konuşamıyordum. Rahat konuşabiliyorum/ Şiddet yaparak bir yere varılmaz diyorum. Konuşarak çözülür diyorum/ Eskiden kavga ederdim. Şimdi konuşuyorum/ İletişimi rahatlattı./ Konuşuyorum, düşünüyorum/ Konuşmazdım utangaçtım. Rahatça planlamadan konuşuyorum. Yararı oldu/ Dinlemeyi öğrendim. Eskiden fevri idim.</p> <p>e. Algılamada değişim Kavgayı marifet olarak görmekten çıkardım. Kavga maddi manevi yönden yıpratıyor bunu fark ettim/ Ayrıcalıktır. Çünkü öğrendiklerimiz çok değerli ve önemli, basit değil/ Kavgayı hayatımdan çıkarıyorum. Sağlıklı düşünme aşılanıyor/ Hayata daha geniş açıdan bakmama yardımcı oluyor. Olumlu düşünmeme yardım ediyor.</p> |
| Özgüven | 8 | 17 | 4 | 13 | <p>Özgüvenim yerine geldi. İnsanları dinliyorum/ Daha cesaretliyim. Tartışma konusunda başkaları karşısında özgüvenim var/ Sevilen kişi oldum. Aran kişi oldum. Özgüvenim arttı/ Kendimi ifade edebiliyorum/ Şimdi algılar değişti. Sorumluluk hissediyorum/ Aşırı özgüven hissediyorum. Gayet güveniyim/ Özgüvenim arttı. İnsanlara yaklaşımım düzeldi/ Evde de arabuluculuk yapıyorum. Öğüt veriyorum/ Annemle babam tartışınca onları ben barıştırıyorum/ Medeni cesaretiniz artıyor/ İlk önce kendimle barıştım. Kendim için daha yararlı/ Toplumda biraz daha saygınlığım var/ Tüm insanları barıştırabiliyorum.</p> |

| | | | | | |
|---------------------------------------|----|-----|----|-----|--|
| Kendini iyi hissetme | 2 | 4 | 2 | 6 | Aşık oldum, bu işe. Mutluluk veriyor, sorun çözmek ve birilerinin arasını bulmak/ Hayatım boyunca ikili iletişim üst düzeyde yaşayacağım. Profesyonellik getirecek sorun yaşamamamı sağlayacak/ Arkadaşlarımla daha iyi anlaşıyorum/ İki kişi arasındaki sorunu çözmek ve tokalaştırmak beni mutlu etti. Mutluluk şekil değiştirdi. Bana yapılanlarla ve ben yaptıklarımla mutlu oluyorum/ Hayata bilgi oluşturunuz. |
| Çevre ile daha iyi iletişim kurabilme | 5 | 10 | 4 | 13 | Çevremle daha sağlıklı ilişki kurabiliyorum/ Arabulucu olmadan önce içine kapanık idim. Çekingendim. Derslere katılmazdım. Şimdi katılıyorum, çekinmiyorum/ Çevremdeki insanlara yardım edebiliyorum/ Kendime hakim olabiliyorum/ Daha sosyalleşmeye yardımcı oldu/ Tüm insanları barıştırabiliyorum/ Günlük hayata geçirdim/ Okul içinde daha iyi konuma geldim/ Ailem beni dinliyor/ Çevremle daha iyi anlaşıyorum. |
| Olgunlaşma | 3 | 6 | 1 | 3 | Derdimi anlatabiliyorum. Bir bakıma olgunlaşıyorsunuz/ Olgunlaştım ya. Olgunlaşan insan farklı oluyor. Kavga yok. Konuşma var. Lakap yok/ Vurur kaçardım çocuk gibiydim. Olgunlaştık. Davranışlarımızın sonuçlarını görüyoruz ve ona göre davranıyoruz/ Büyüdüğümü hissettim. Olgunlaştığımı hissettim/ Kimseye zarar vermemeye başladım. Birazcık olgunlaştığımız için hanım hanımca derdini anlatan, dinleyen olduk. |
| Toplam | 48 | 100 | 31 | 100 | |

Arabulucu olmanın olumlu yönlerinde ikinci ağırlıklı konu “özgüven artışı” olarak ifade edilmektedir. Kız arabulucular tarafından %17, erkek arabulucular tarafından ise %13 ağırlıkla tekrar edilmiştir. Özgüvene ilişkin ifadeler ise şu şekilde oluşmuştur; “Özgüvenim yerine geldi. İnsanları dinliyorum/ Daha cesaretliyim. Tartışma konusunda başkaları karşısında özgüvenim var/ Sevilen kişi oldum. Aranan kişi oldum. Özgüvenim arttı/ Kendimi ifade edebiliyorum/ Şimdi algılar değişti. Sorumluluk hissediyorum/ Aşırı özgüven hissediyorum. Gayet güvenliyim/ Özgüvenim arttı. İnsanlara yaklaşımım düzeldi/ Evde de arabuluculuk yapıyorum. Öğüt veriyorum/ Annemle babam tartışınca onları ben barıştırıyorum/ Medeni cesaretiniz artıyor/ İlk önce kendimle barıştım. Kendim için daha yararlı/ Toplumda biraz daha saygınlığım var/ Tüm insanları barıştırabiliyorum.”. İfadelerde dikkat çekici nokta, arabuluculuk becerisinin toplumun en küçük sosyal kurumu olan aile de uygulanabilecek düzeyde bir değişime ve özgüvene kaynak oluşturmuş olmasıdır. Böylece, arabulucu öğrencilerle başlayan değişim ve dönüşüm aile öncelikli olmak üzere toplumsal yaşamın tüm kurumlarını ilerleyen zamanla birlikte dönüştürebilecek bir zeminin oluşturmaya başladığını işaret etmektedir.

Arabulucu Olmanın Olumsuz Yönleri Hakkındaki Algılara İlişkin Bulgular

Arabulucu olmanın öğrenciler üzerindeki olumsuz yönlerine ilişkin sonuçlar Tablo 3’de verilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi öğrenci yanıtları yedi ana kategori de toplanmıştır. Bu kategoriler; *yok, az, çaresizlik duygusu, kıskançlık, kavga etmemeye çalışmak, derslerin engellenmesi ve tarafsız kalmaktır*. Hem kız öğrenciler (%71) hem de erkek öğrenciler (%62) arabulucu olmanın kendileri için *olumsuz etkisinin olmadığını* belirtmişlerdir. Buna ek olarak kızların %10’u erkeklerin ise %19’u “az” olumsuz etkiyi ifade etmişlerdir. Her iki sonuç birlikte değerlendirildiğinde öğrencilerin %80’i arabulucu olmanın neredeyse hiçbir olumsuz etkisi olmadığını vurgulamıştır.

Tablo 3: Arabulucu Olmanın Öğrenciler için Olumsuz Yönleri

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|-------------------------|----|-----|----|-----|--|
| Yok | 20 | 71 | 10 | 62 | Benim için olumsuz bir yönü yok. Seviyorum/ Olumsuz yönü olmadı/ Olumsuz yönü yok. Sürekli herkesi dinliyoruz. Duyularımızda geri düşme olmuyor/ Olumsuz değişmedi olumlu yönde değişti/ Benim için hiçbir olumsuz yönü olmadı .../ Bence yok. Dışlama filan yok/ Olumsuz yönü yok. Olumlu yönde etkiledi beni/ Olumsuz yönleri yok ama arabulucusun deyip çekiniyorlar/ Annem arabulucu oldun derslerin kötü olacak diyorlardı. Ancak şimdi onlarda arabuluculuğun bilincinde. Olumsuz yönü kalmadı/ Olumsuz yönleri yok/ Tam olarak bir olumsuz yönü var diyemem/ Olumsuz her hangi bir yönü yok. Olumlu çok şey katıyor/ Olumsuz yönleri yok. Bütün tepkimeler olumlu yönde/ Olumsuz yönleri tek kelime ile “yok”/ Olumsuz yönüne rastlamadım./ Şu ana kadar hiç rastlamadım/ Hiç olmadı. Yok. Hep artı geldi/ Yok. Hep iyi yönlerini gördüm/ Benim için olumsuz yönleri yok/ Olumsuz yönü yok, çokta yararı var/ Olumsuz yönleri olmadı. |
| Az | 3 | 10 | 3 | 19 | Biriyle kavga edemiyorum. Sorun olunca arabulucu olduğumu hatırlıyorum ve edemiyorum/ Yok denecek kadar az/ Pek olmasa da bazen oluyor. Kavga etmem gerekiyor ve edemiyorum/ Olumsuz yönü çok fazla yok. Sahte arabuluculuklar var/ İnsanları sakinleştirmekte sorun yaşıyorum/ Normalde yok. Barış yapmamak için zorluk çıkarıyorlar. Bu sorun oluyor ve olumsuzluk. |
| Çaresizlik duygusu | 1 | 4 | - | - | Arabulucu olduğumdan beri sokakta kavga edenler görüyorum. Onlara neden kavga ediyorsunuz diyemiyorum. Arabuluculuğu bilmesem idim kavga beni rahatsız etmezdi. Müdahale etmemek rahatsız ediyor. |
| Kıskançlık | 1 | 4 | - | - | Tüm arabulucular eşit. Bunu anlayanlar var. Kıskançlık olabiliyor. İş çirkefleştirebiliyorlar. |
| Kavga etmemeye çalışmak | - | - | 1 | 6 | Fazla olumsuz yönü kavga etmemeye çalışıyoruz. Tartışabiliyoruz. |
| Derslerin engellenmesi | 1 | 4 | 2 | 13 | Annem karşı geldi. Derslerini etkiler dedi/ Derslerimi engelledi. Sınıfta kaldım geçen sene/ Dersten çıkarak arabuluculuk yapmak olabilir. Derslerden geri kalıyoruz. |
| Tarafsız kalmak | 2 | 7 | - | - | Tarafsız kalmalıyım. Sıkıntı yaşıyoruz/ Olaylara tarafsız bakmam gerektiği için yansıtma yaparken önerilere yardım ederken sorun olabiliyor. |
| Toplam | 28 | 100 | 16 | 100 | |

Bu sonuçlardan farklı olarak bazı kız ve erkek öğrenciler süreçte bazı olumsuzluklar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu kategorilerin yüzdelik dilimleri küçük olsa da anlamlıdır. Kızlar “*tarafsız kalma*”yı (%7) erkekler ise “*derslerin engellenmesi*”ni (%13) öne çıkarmışlardır. Tarafsız kalmaya ilişkin öğrenci söylemi şöyledir: “*Tarafsız kalmalıyım. Sıkıntı yaşıyoruz/ Olaylara tarafsız bakmam gerektiği için yansıtma yaparken önerilere yardım ederken sorun olabiliyor*”. Derslerin engellenmesine ilişkin söylem ise; “*Annem karşı geldi. Derslerini etkiler dedi/ Derslerimi engelledi. Sınıfta kaldım geçen sene/ Dersten çıkarak arabuluculuk yapmak olabilir. Derslerden geri kalıyoruz*” şeklinde olmuştur.

Arabulucu öğrenci söylemlerinden arabuluculuk sürecinin çok önemsendiği anlaşılmaktadır. Tablo 3 bütünsel olarak değerlendirildiğinde yanıtlardan akran arabuluculuk modelinin Anadolu kültüründe bir sorun çözme yöntemi olarak anlamlı bulunduğu sonucu çıkarılabilir.

Arabuluculuk Yapmanın Arabulucu Öğrencilerin Arkadaşları ile İlişkileri Üzerindeki Etkileri Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular

Arabulucu olmanın öğrencilerin arkadaşları ile olan ilişkileri üzerindeki etkilerine ilişkin sonuçlar Tablo 4’de verilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi öğrenci tepkileri altı ana kategori etrafında toplanmıştır. Bu kategoriler; *etkilemedi, olumsuz etki, olumlu etki, kişisel gelişim, yaygın etki ve ilişkilerde iyileşmedir.*

Kız arabulucu öğrenciler, arabulucu olmalarının arkadaşlarıyla olan ilişkisine olumsuz bir etkisi olmadığını belirtirken, erkek arabulucular ise %7’lik oldukça küçük bir oranla *“Arkadaşlarım başlangıçta benimle dalga geçiyordu. Milletin sorunu seni mi gerdi diyorlardı. Onlardan vazgeçeceğimi gördüler”* olumsuz etkinin olduğunu ifade etmişlerdir. Diğer görüşlerde öne çıkan temalar kız ve erkek olmaya göre farklılık göstermektedir. Kız öğrencilerin yanıtlarında *“olumlu etkisi”* (%38), *“kişisel gelişim”* (%28) ve *“ilişkilerde iyileşme”* (%16) öne çıkarken, erkek öğrencilerde *“olumlu etki”* (%29), *“değişiklik olmadı”* (%29) ve *“kişisel gelişim”* (%21) öne çıkmaktadır.

Arabulucu öğrencilerin öne çıkardıkları görüşlerin başında arkadaş ilişkilerinin olumlu yönde geliştiğine ilişkin ifadeler yer almaktadır: *“Çoğunlukla olumlu yönde etkiledi. Daha sağlam arkadaşlıklar kurabiliyorum/ Olumlu etkiledi. Arkadaşlarımla sorun yaşamıyorum/ Çok güzel etkiledi/ Diyaloğum gelişti/ Daha belli bir seviyeye getirdi. Arkadaşlarımla söz yöntemi olarak daha dikkatli oluyorum/ Olumlu etkiledi. Arabuluculuk sayesinde çevremle daha az kavga, tartışmam oluyor/ Olumlu etkiledi. Fazla inatlaşmıyorum/ Çok güzel etkiledi. Önceden bu kadar duyarlı değildim/ Arabuluculuk bağları kuvvetlendirdi/ İyi bir yönde etkiledi. Derste çok sert çıktığım arkadaşlarım oluyordu. Şimdi sert çıkmıyorum, küslük yaşamıyorum/ Olumlu etkiledi/ Daha çok arttı. Daha çok arkadaş edinmemi sağladı.”*

Arkadaş ilişkilerinden farklı olarak birçok öğrenci arkadaşları tarafından hem aranan hem de güvenilen kişiler haline dönüştüklerini vurgulamışlardır. Bu görüşlere ilişkin olarak arabulucu söylemleri şunlardır: *“Sorun olunca benden destek istiyorlar. Bu beni mutlu ediyor. Arkadaşlarım da arabulucu olmak istiyor/ Daha çok ağzıma bakar oldular. Sorun olunca yanıma gelirler. Sınıfta eğitim aldığımı biliyorlar. Beni dikkate alıyorlar/ Tartışma olunca güvenilirliğim arttı. Bana güveniyorlar masaya gitmeden çözümlenen sorunlar oluyor/ Kavgada kendilerini küçük görenler daha büyük olmaya başladı. Ben barış yolunu seçtim ...Negatif bir şey beklemiyorlar. Beklentileri değişiyor/ İlişkilerim çoğaldı. Arkadaşlarım arttı. Okulda herkes beni biliyor.”*

Tablo 4: Arabulucu Olmanın Arkadaşlık İlişkisi Üzerindeki Etkileri

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|------------------------------------|----|-----|----|-----|--|
| Etkilemedi Değişiklik olmadı | 2 | 9 | 4 | 29 | Arkadaşlarımla aram iyi idi değişim olmadı/ Pek etkilediğini söyleyemem/ Çok fazla destek olmadı. Ufak tefek sorunlar oluyordu/ İyi arkadaşlarımla değişiklik olmadı/ Etkilemedi normal muhabbet ediyorum/ Değişiklik olmadı. |
| Olumsuz etki | - | - | 1 | 7 | Arkadaşlarım başlangıçta benimle dalga geçiyordu. Milletın sorunu seni mi gerdi diyorlardı. Onlardan vazgeçeceğımı gördüler. |
| Olumlu etki | 12 | 38 | 4 | 29 | Çoğunlukla olumlu yönde etkiledi. Daha sağlam arkadaşlıklar kurabiliyorum/ Evcilleştik. Bazı arkadaşlarım çok değişti. Kendine geldi/ Olumlu etkiledi. Arkadaşlarımla sorun yaşamıyorum/ Çok güzel etkiledi/ Arkadaşlarımla sorun yaşadığımda yansıtma ve empati yapıyorum. Kazan-kazanı hayatıma uyguluyorum/ Diyalogum gelişti/ Daha belli bir seviyeye getirdi. Arkadaşlarımla söz yöntemi olarak daha dikkatli oluyorum/ Olumlu etkiledi. Arabuluculuk sayesinde çevremle daha az kavga, tartışmam oluyor/ Olumlu etkiledi. Fazla inatlaşmıyorum/ Çok güzel etkiledi. Önceden bu kadar duyarlı değildim/ Öfke kontrolü öğrendim/ Arabuluculuk bağları kuvvetlendirdi/ İyi bir yönde etkiledi. Derste çok sert çıktığım arkadaşlarım oluyordu. Şimdi sert çıkmıyorum, küslük yaşamıyorum/ Olumlu etkiledi/ Sorun çözebiliyorum/ Öfkemizi kontrol ediyoruz/ Daha çok arttı. Daha çok arkadaş edinmemi sağladı... |
| Kişisel gelişim | 9 | 28 | 3 | 21 | Onun yerine kendimi koyuyorum. Söylediklerine kulak veriyorum/ Daha anlaşılır bir şekilde, daha sağlıklı davranıyorum. Karşımdaki insanı anlayışla karşıyorum/ Kavga olunca suratına karşı bu konuda suçlusun derdim. Şimdi düşüncelerini daha çok dinliyorum/ Eskiden bağırıp çağırırdım. Şimdi yok/ Kendimi diğerinin yerine koymayı öğrendim. Empati kurdurarak arkadaşlarımı anlamamı sağladı/ Kavgalarda yardımcı olurdu eskiden. Şimdi ayırıp arabuluculuk odasına gönderiyorum/ Davalı kavga eden bir insanın sonradan etmemesi zordu. Başardım/ Kendimi kontrol edebiliyorum/ Onları daha çok dinliyorum. Sorun saptamada daha iyiyim/ İnsanları daha iyi tanıyabildim. İnsan ilişkilerim düzeldi/ Anlamadan, dinlemeden bir şey yapmaz olmaz. Sorgulamayı öğrendim. Değişti/ Empati kurabiliyorum. |
| Yaygın etki | 13 | 9 | 1 | 7 | Sorun olunca benden destek istiyorlar. Bu beni mutlu ediyor. Arkadaşlarım da arabulucu olmak istiyor/ Daha çok ağzıma bakar oldular. Sorun olunca yanıma gelirler. Sınıfta eğitim aldığımı biliyorlar. Beni dikkate alıyorlar/ Tartışma olunca güvenilirliğim arttı. Bana güveniyorlar masaya gitmeden çözümlenen sorunlar oluyor/ Kavgada kendilerini küçük görenler daha büyük olmaya başladı. Ben barış yolunu seçtim. Artık Oya kavga etmez artık o kadar ağa oldu diyorlar. Olumlu yönde. Oya yapmaz derler. Negatif bir şey beklemiyorlar. Beklentileri değişiyor/ İlişkilerim çoğaldı. Arkadaşlarım arttı. Okulda herkes beni biliyor. |
| İlişkilerde iyileşme | 5 | 16 | 1 | 7 | Arkadaşlarım bana pozitif bakmaya başladı. Arkadaşlık derecem ilerledi/ Arkadaşlarımla eskiden iletişim kuramadığım için 1-2 arkadaşım vardı. Daha fazla arkadaşım oldu. Daha iyi iletişim kuruyorum arkadaşlarımla/ İletişimi çok kolaylaştırdı. Kendimi daha iyi ifade edebiliyorum. Beni daha kolay anlıyorlar/ Kötü olanlarla aradaki sorunlar kalktı/ Arkadaşlarla daha iyi kaynaştım/ Daha iyi geçiniyorum. Daha iyi diyalog kuruyorum. |
| Toplam | 32 | 100 | 14 | 100 | |

Arabulucu kız öğrenciler %28’lik bir ağırlıkla, arabulucu erkek öğrenciler de %21’lik bir ağırlıkla arkadaşları ile ilişkilerinin “*olumlu gelişim*”ini arabuluculuk sonrası kişisel gelişimlerinin bir sonucu olarak ifade etmişlerdir. Bu noktadaki söylemleri şöyledir: “*Daha anlaşılır bir şekilde, daha sağlıklı davranıyorum. Karşımdaki insanı anlayışla karşıyorum/ Kavga olunca suratına karşı bu konuda suçlusun derdim. Şimdi düşüncelerini daha çok dinliyorum/ Eskiden bağırıp çağırırdım. Şimdi yok/ Kendimi diğerinin yerine koymayı öğrendim. Empati kurdurarak arkadaşlarımı anlamamı sağladı/ Kavgalarda yardımcı olurdu eskiden. Şimdi ayırıp arabuluculuk odasına gönderiyorum/*

Davalı kavga eden bir insanın sonradan etmemesi zordu. Başardım/ Kendimi kontrol edebiliyorum/ Onları daha çok dinliyorum. Sorun saptamada daha iyiyim/ İnsanları daha iyi tanıyabildim. İnsan ilişkilerim düzeldi/ Anlamadan, dinlemeden bir şey yapmaz olmaz. Sorgulamayı öğrendim. Değişti/ Empati kurabiliyorum” Öğrenci söylemlerinde de görüldüğü gibi arabulucu öğrenciler arkadaşlarının sorunlarının çözümünde gösterdikleri yaklaşımlarla sadece sorunların çözümüne katkıda bulunmamaktadır, buna ek olarak kişisel gelişimlerine yönelik pratik katkı da sağlamaktadırlar. Özellikle öğrencilerin öfkelerini yönetmeyi öğrendiklerini, daha uzlaşmacı olduklarını belirtmeleri, kavga etmek yerine konuşmayı, diyalog kurmayı tercih ettiklerini ve empati kurduklarını belirtmeleri oldukça anlamlıdır. Arabulucu öğrencilerin ifadelerinden de anlaşılacağı gibi değişimin ve dönüşümün olumlu etkisi kişiden başlayarak çevresine yayıldığı noktada, başarılı bir şekilde gerçekleşme şansına sahiptir. Arabuluculuk, arabulucular kişisel değişimi ve dönüşümü yaşamadan sonuç üretebilecek bir nitelik taşımamaktadır.

Arabulucu öğrencilerin (kız=%9; erkek=%7) öne çıkardıkları bir başka tema ise “*yaygın etki*”dir. Bu kategoriye ilişkin öğrenci söylemleri şunlardır: “*Sorun olunca benden destek istiyorlar. Bu beni mutlu ediyor. Arkadaşlarım da arabulucu olmak istiyor/ Daha çok ağızma bakar oldular. Sorun olunca yanıma gelirler. Sınıfta eğitim aldığımı biliyorlar. Beni dikkate alıyorlar/ Tartışma olunca güvenilirliğim arttı. Bana güveniyorlar masaya gitmeden çözümlenen sorunlar oluyor/ Kavgada kendilerini küçük görenler daha büyük olmaya başladı. Ben barış yolunu seçtim. Artık Oya kavga etmez artık o kadar ağa oldu diyorlar. Olumlu yönde. Oya yapmaz derler. Negatif bir şey beklemiyorlar. Beklentileri değişiyor/ İlişkilerim çoğaldı. Arkadaşlarım arttı. Okulda herkes beni biliyor.”* Arabulucu olmak öğrencilerin kişisel gelişimlerine ve ilişkilerindeki iyileşmeye katkı vermenin dışında, öğrencilerin okul gibi toplumsal bir ortamda “akil kişiler” ve “lider” olarak kabul edilip akranları tarafından model alınmaya başladıklarını, barış yapıcı olarak tanındıklarını ve herhangi bir sorun durumunda arkadaşlarının arabuluculara başvurduklarını belirtmeleri oldukça anlamlıdır.

Arabulucu öğrencilerin sosyal çevreleri ve arkadaş ilişkileri süreçten dolaylı bir biçimde ve olumlu etkilenmektedir. Sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde hem kız hem de erkek öğrenciler arabulucu olmanın arkadaşları ile ilişkileri üzerinde olumlu etkisinin olduğunu vurgulamışlardır.

Arabuluculuğun, Arabuluculuk Oturumuna Gelen Öğrencilerle Arabulucu Öğrencinin Mevcut İlişkileri Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bulgular

Arabuluculuk yapmanın, anlaşmazlık yaşayan öğrencilerle olan ilişkiler üzerindeki etkilerine ilişkin sonuçlar Tablo 5’de verilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi öğrenci tepkileri beş ana kategori etrafında toplanmıştır. Bunlar; *değişim olmadı, olumlu değişim, olumsuz değişim, samimiyet artışı ve arabuluculuğa teşviktir.*

Tablo 5: Arabuluculuğun Anlaşmazlık Yaşayan Öğrencilerle Olan/Olabilecek Arkadaşlık İlişkisi Üzerindeki Etkisi

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|----------------------|----|-----|----|-----|--|
| Değişim olmadı | 3 | 9 | 5 | 29 | Orada olan orada kalır. İlişkiler aynı kalır. Tarafsız kalmak zorundayız/ Arkadaşlarımın bana ne kadar güvendiğini anlıyorum. Bir etki yaratmaz, yaratmadı/ Değişim yaşamıyorum/ Değişim olmadı/ Bir şey değişmiyor. Olay unutuluyor eskisi gibi devam ediyor |
| Olumlu değişim | 15 | 47 | 4 | 24 | Destek olmam olumlu etki bırakıyor. Sorun çözüyorsunuz Rahatlıyorlar/ Olumlu yönde geliyor ve değişiyor. Memnun kalıyorlar/ Hatta aram iyi olmayan kişi süreç sonunda bana teşekkür edebiliyor. Taraf tutmadığım için kötü olanlarla da aram düzeliyor/ Çözüm önerilerini sorun yaşayanlar getirdikleri için benimle sonradan sorun olmuyor/ Güzel ve adaletli arabuluculuk yapınca övgü ile anlıyorum. Güvenilir olmam gerekir. Adaletli davranmak ilişkiyi olumlu etkiliyor. Olumsuz yönü yok/ İlişkilerimde negatif değişiklik yok/ Arabulucuların daha bilgili olduğunu düşünüyorum. Tartışma olunca bir arabulucu yok mu diyorlar/ Konuşulan aramızda kalıyor. Bu yüzden bozulan arkadaşlık ilişkilerim yok/ Odada olumsuz şey olmuyor. Tanımadığım insanlara yaptığım arabuluculuk sonrası olumlu etkisi oldu/ Olumlu oldu/ Daha iyi oldu/ Bana olumlu yaklaşıyorlar. Onları rahatlatabiliyorum. Güven duygusu veriyorum/ Arabuluculuktan sonra arkadaşlarımla iletişimim daha iyi oldu/ Hiç olumsuz bir şey olmadı Arabulucu olurken tarafsız olduğumuz için sorun olmadı/ İki kişi arasını buluyorum... Teşekkür ediyorlar/ Olumlu etkiliyor/Arabuluculuk ile arkadaşımı ve hassasiyetleri tanıyorum. Şunu ona yapmamalıym, bu konuda dikkatli davranmalıyım diyorum |
| Olumsuz değişim | 3 | 9 | 2 | 12 | Arabuluculuk odada kalır. Başlarda onları savunmayınca küstüler/ Masada tarafsızlığımı anlatınca önce bana karşı kırgınlık oluyor. Tarafsız olmak en öncelikli şart/ Arkadaşlarım bana karşı biraz sinirli oluyor. Bir şey söylememi bekliyorlar/ Çok yakın bir arkadaşım başka bir sınıftan kızla tartışmış. İkisini de dinledim. Arkadaşım gözüme baktı beni tut diye. Onu tutmadım diye kızdı ve hala benimle konuşmuyor/ Bir taraf haklı oluyor. Onu savunmayınca küsüp gidiyor ama sonra barışıyor |
| Samimiyet artışı | 11 | 35 | 5 | 29 | Hiç tanımadığım kişi bile arabuluculuk sonrası selam veriyor ve arkadaş olmaya çalışıyor. Olumlu yaklaşıyor/ Selamlaşabiliyoruz/ Daha çok arkadaşım oldu. Berna nasılsın diye soruyorlar/ Etkiliyor. Arabuluculuk yaparken tanımadığım insanlar olursa tanışmış oluyoruz. Arabuluculukla daha sonra konuşuyor selamlaşıyoruz. Soruları olunca cevaplandırıyorum/ Arabuluculuk arkadaşlarım zenginleşti, yeni insanlar tanıdım/ Tanımadığım insanları tanımaya başladım/ Tanıdıklar selam sayısı artırıyor arabuluculuk sonrasında/ Arkadaş çevrem genişledi. Tanımadıklarımla da arkadaşım şu an/ Yeni arkadaşlarım oldu/ Arabuluculuktaki gözetim süresinde görüşüyoruz/ Tanımadığım insanlarla arabuluculuk yaptıklarımla arkadaş oldum/ ...Onlar benim kardeşlerim/ İkisine de eşit davrandığım için onlarla da arkadaş oldum/ Yeni arkadaşlar edindim. Çok oldu/ Arkadaşım olmayanlar arkadaşım oldu, selam verir oldu/ Arabuluculukta tanıştık, birbirimizi tanıdık, arkadaşlık kurduk, arabuluculuk sonrası/ Arkadaş olabiliyoruz |
| Arabuluculuğa teşvik | - | - | 1 | 6 | Arabulucu olmalarını teşvik ediyorum |
| Toplam | 32 | 100 | 17 | 100 | |

Tablo 5’de görüldüğü gibi hem kız hem de erkek öğrencilerin tepkileri benzer özellik göstermektedir. Her iki cinsiyette de öne çıkan tema “*olumlu değişim*” (kız %47; erkek %24) ve “*samimiyet artışı*”dır (kız %35; erkek %29). Ancak arabulucu kız öğrencilerin ilişkilerini erkek öğrencilere göre daha ağırlıklı olarak olumlu yönde dönüştüren ve etkileyen bir sürecin söz konusu olduğu söylenebilir. Her iki sonuç göz önünde bulundurulduğunda özellikle arabulucu kız

öğrencilerin akranları ile ilişkilerinde neredeyse %82 düzeyde olumlu bir dönüşüm olduğu görülmektedir. Olumlu değişimle ilgili söylemler şöyledir: “Destek olmam olumlu etki bırakıyor. Sorun çözüyorsun. Rahatlıyorlar/ Olumlu yönde gelişiyor ve değişiyor. Memnun kalıyorlar/ Hatta aram iyi olmayan kişi süreç sonunda bana teşekkür edebiliyor. Taraf tutmadığım için kötü olanlarla da aram düzeliyor/ Güzel ve adaletli arabuluculuk yapınca övgü ile anılıyorum. Güvenilir olmam gerekir. Adaletli davranmak ilişkiyi olumlu etkiliyor. Olumsuz yönü yok/ İlişkilerimde negatif değişiklik yok/ Odada olumsuz şey olmuyor. Tanımadığım insanlara yaptığım arabuluculuk sonrası olumlu etkisi oldu/ Olumlu oldu/ Daha iyi oldu/ Bana olumlu yaklaşıyorlar. Onları rahatlatabiliyorum. Güven duygusu veriyorum/ Arabuluculuktan sonra arkadaşlarımla iletişimim daha iyi oldu/ İki kişi arasını buluyorum... Teşekkür ediyorlar/ Olumlu etkiliyor/ Arabuluculuk ile arkadaşımı ve hassasiyetleri tanıyorum. Şunu ona yapmamalıyım, bu konuda dikkatli davranmalıyım diyorum.” Arabuluculuk sürecinde özellikle okul ortamında tanımadığı öğrencilerde memnuniyet yaratma, tarafsızlık, adil olma ve güven duygusu oluşturma şeklindeki katkı ile çözüm ürettiğini ifade eden arabulucular, ilişkilerde olumlu değişimi kolaylaştırmaktadırlar. Nitekim arabuluculuk arkadaşlık noktasında tanınma olmayan durumlarda da tarafsızlık ilkesi çerçevesinde hayata geçirilebilen bir yapıcı-barışçıl çözüm yolu olma özelliğine sahiptir.

“Samimiyet artışı” olarak ifade edilen başlıkla ortaya çıkan söylemler ise şu şekilde tanımlanmıştır. “Hiç tanımadığım kişi bile arabuluculuk sonrası selam veriyor ve arkadaş olmaya çalışıyor. Olumlu yaklaşıyor/ Selamlaşabiliyoruz/ Daha çok arkadaşım oldu.../ Etkiliyor. Arabuluculuk yaparken tanımadığım insanlar olursa tanışmış oluyoruz. Arabuluculukla daha sonra konuşuyor selamlaşılıyor. Soruları olunca cevaplandırıyorum/ Arabuluculuk arkadaşlarım zenginleşti, yeni insanlar tanıdım/ Tanımadığım insanları tanımaya başladım/ Tanıdıklar, selam sayısı artırıyor arabuluculuk sonrasında/ Arkadaş çevrem genişledi. Tanımadıklarımla da arkadaşım şu an/ Yeni arkadaşlarım oldu/ Arabuluculuktaki gözetim süresinde görüşüyoruz/ Tanımadığım insanlarla arabuluculuk yaptıklarımla arkadaş oldum/ ...Onlar benim kardeşlerim/ İkisine de eşit davrandığım için onlarla da arkadaş oldum/ Yeni arkadaşlar edindim. Çok oldu/ Arkadaşım olmayanlar arkadaşım oldu, selam verir oldu/ Arabuluculukta tanıştık, birbirimizi tanıdık, arkadaşlık kurduk, arabuluculuk sonrası/ Arkadaş olabiliyoruz”. Arabuluculuk faaliyeti, pratik sonuçlarının yanı sıra öğrencilerin sosyalleşme ortamını destekleyen dolaylı bir sonuç da ortaya çıkarmaktadır. Böylece sorunların ve çatışmaların her biri çözüm sürecinde arkadaşlık ve dostluk için fırsat haline dönüşmektedir. Önemli olan çatışmanın olması değil yönetilerek olumlu sonuçlara ulaştırılmasıdır. Bozulan ilişkilerin olumlu dönüşüm ile sonuçlanması, öğrencilerin birbirlerini daha fazla tanımalarına ve dolayısıyla da bağlanmalarına yol açmakta olduğu görülmektedir.

Bununla birlikte arabulucu erkek öğrencilerin öne çıkan bir başka teması ise “değişim olmadı” (%29) şeklindedir. Benzer bir tepki sınırlı da olsa hem kız (%9) hem de erkek (%12) arabulucular tarafından ifade edilen olumsuz değişimdir.

Dolayısıyla tablodan elde edilen sonuçlar bütünsel olarak değerlendirildiğinde arabuluculuk yapan öğrencilerin, arabuluculuk oturumlarından sonra çatışan öğrenciler ile olan ilişkilerinde genellikle olumlu bir dönüşüm olduğu söylenebilir.

Arabulucu Öğrencilerin Algılarına Göre, Arabuluculuk Yapmalarının Olumlu Yönlerine İlişkin Bulgular

Anlaşmazlık yaşayan öğrencilere arabuluculuk aracılığı ile yardım etmenin olumlu yönlerine ilişkin arabulucu öğrencileri görüşleri Tablo 6’da verilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi öğrenci değerlendirmeleri sekiz ana kategori etrafında toplanmıştır. Bunlar; *tarafsızlık, aralarını düzeltmek, yardım etmek, onları tanımak ve anlamak, kendini tanımak ve bilmek, sorumluluk alabilmek, iyi hissetmek ve etkileyebilmektir.*

Tablo 6’da da görüldüğü gibi anlaşmazlık yaşayan öğrencilere yardım etmenin arabulucu öğrencilerin davranışlarında oluşturduğu olumlu değişimler hem kız hem de erkek arabulucularda benzer yönelim göstermektedir. Arabulucu kız ve erkek öğrencilerin öne çıkardıkları en olumlu değişim olarak “*aralarını düzeltmek*” (kız %50; erkek %41) öne çıkmaktadır. Bu konudaki söylemler şöyle oluşmuştur: “*Dinleyince sonuç kazan-kazansa mutlu oluyorum/ Barışarak, anlayıp dinleyerek ayrılıyor. Geleceğe dönük oluşacak problemleri de çözüyorlar/ Sıkıntıların çözümünü sağladı. Söz veriyorlar ben şahit oluyorum. Bir daha kavga etmiyorlar/ Kazan-kazan olarak çıkmaları. Sarılarak çıkıyorlar/ Barışmaları olumlu yönü/ Aralarını düzeltiyorum, olumlu yansıyor/ Çatışıyorlar. Birbirlerine çözüm ürettiriyorum/ Anlaşmazlığı çözebiliyorum/ Sorunu halletmek benim için deneyim oluyor/ Sorunu ortaya koyuyorum, çözümü ürettiriyorlar/ Birbirlerini anlamalarını sağlıyoruz. Mantıklı bakmalarını sağlıyoruz/ Barışmaları Barıştıyorum/ Kavgayı engelliyorum/ Aralarını buluyorum/ Anlaşmazlıklarını gideriyorsun.*” Arabuluculuk sürecinde, anlaşmazlık yaşayan öğrencilerin ortak sorunlarının çözülmesi hem anlaşmazlık yaşayanlar hem de arabulucu öğrenciler açısından olumlu etkiye sahip bir süreç olduğu görülmektedir.

Benzer olarak “*onları tanımak ve anlamak*” (kız %10; erkek %12) “*Kendileri gelenler olumlu etkiliyor/ Arkadaşlarım kendilerini düzeltme sözü verdiler. Onlarda arabulucu olmak istiyorlar/ Arkadaşlarımın hislerini anlıyorum. Onları daha iyi anlıyorum/ Masaya oturunca nasıl bir şey yaptıklarını fark ediyorlar. Buraya gelince ne kadar saçma bir şey olduğunu anlıyorlar/ Ben araya girince dinliyorlar. Saldırmıyorlar. Sakinleştiriyorum/ Gelenleri tanımamı sağlıyor*” ile “*kendini tanımak ve bilmek*” (kız %10; erkek %12); “*Onlarla birlikte yanlışlarımı görebiliyorum. Doğrularımı da görebiliyorum/ Onların arasındaki sorunu çözmekten, onlara yardım etmek hem bana deneyim oluyor/ İletişimi kolaylaştırıyor. Sakin olmayı öğretti. Kendime sahip çıkabiliyorum/ Kendimi geliştiriyorum/ Daha çok tecrübe kazanıyorum/ Gelenleri tanımamı sağlıyor*” hem erkek hem de kız arabulucular tarafından vurgulanan temel temalardır. Arabulucuların öne çıkardıkları karşı tarafı doğru anlama teması arabuluculuğun dönüştürücü özelliği açısından kritik bir eşiştir.

Tablo 6: Arabuluculara Göre Arabuluculuk Yapmanın Olumlu Yönleri

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|---------------------------|----|-----|----|-----|--|
| Tarafsızlık | 2 | 8 | 1 | 6 | Biri benim arkadaşımrsa zor oluyor. İkisi de arkadaşım olan durumlar olunca zor oluyor. Tarafsız olmalıyım/ Objektif olabiliyorum |
| Aralarını düzeltmek | 14 | 50 | 7 | 41 | Dinleyince sonuç kazan-kazansa mutlu oluyorum/ Barışarak, anlayıp dinleyerek ayrılıyor. Geleceğe dönük oluşacak problemleri de çözüyorlar/ Sıkıntıların çözümünü sağladı. Söz veriyorlar ben şahit oluyorum. Bir daha kavga etmiyorlar/Kazan-kazan olarak çıkmaları. Sarılarak çıkıyorlar/ Arkadaşlar barıştıktan sonra hal ve tavırları beni çok olumlu etkiledi. Barışmayacaklar diye düşündüm. Tokalaştılar/ Barışmaları olumlu yönü/ Sorunlarını çözmelerine yardım ediyorum/ Aralarını düzeltiyorum, olumlu yansıyor/ Kazan-kazan olumlu kısmı/ Kavgayı önlüyorsun. Şiddetin kötü bir şey olduğunu karşı tarafa söylüyorsun/ Çatışıyorlar. Birbirlerine çözüm ürettiriyorum/ Anlaşmazlığı çözebiliyorum/ Sorunu halletmek benim için deneyim oluyor/ Sorunu ortaya koyuyorum, çözümü üretiyorlar/ Kendi yaptığımı onlara benimsetiyorum. Kavgadan uzak durulmasını sağlıyorum/ Birbirlerini anlamalarını sağlıyoruz. Mantıklı bakmalarını sağlıyoruz/ Barışmaları/ Onlarda bir şey öğreniyorlar. Faydalanıyorlar/ Barıştırıyorum./ Kavgayı engelliyorum/Aralarını buluyorum/ Anlaşmazlıklarını gideriyorsun |
| Yardım etmek | 1 | 4 | 1 | 6 | İyilik yapmak, insanların arasını bulmak çok güzel bir şey. Yardım etmeyi severim/ Yardım etmekten daha güzel ne olabilir |
| Onları tanımak ve anlamak | 3 | 10 | 2 | 12 | Kendileri gelenler olumlu etkiliyor/ Arkadaşlarını kendilerini düzeltme sözü verdiler. Onlarda arabulucu olmak istiyorlar/ Arkadaşlarının hislerini anlıyorum. Onları daha iyi anlıyorum/ Masaya oturunca nasıl bir şey yaptıklarını fark ediyorlar. Buraya gelince ne kadar saçma bir şey olduğunu anlıyorlar/ Ben araya girince dinliyorlar. Saldırmıyorlar. Sakinleştiriyorum/ Gelenleri tanımamı sağlıyor |
| Kendini tanımak ve bilmek | 1 | 4 | 1 | 6 | Onlarla birlikte yanlışlarımı görebiliyorum. Doğrularımı da görebiliyorum/ Onların arasındaki sorunu çözmekten, onlara yardım etmek hem bana deneyim oluyor/ İletişimi kolaylaştırıyor. Sakin olmayı öğretti. Kendime sahip çıkabiliyorum/ Kendimi geliştiriyorum/ Daha çok tecrübe kazanıyorum/ Gelenleri tanımamı sağlıyor |
| Sorumluluk alabilmek | 3 | 10 | 2 | 12 | Yardım etmek hem sizin hem de karşı tarafın kendilerine olan güvenini oluşturuyor/ Alışkanlık haline geliyor. Yardım etmek hoş görülen ve kabul edilebilir bir davranıştır/ Daha pozitif insan oluyorsunuz. Hem onlara hem kendinize karşı sorumluluklarımız artıyor |
| İyi hissetmek | 1 | 4 | 1 | 6 | Kendimi iyi hissediyorum |
| Etkileyebilmek | 3 | 10 | 2 | 12 | Konuşmalarını düzeltiyorum, etkileyebiliyorum/ Olumlu bir şeyler öğreniyorlar. Faydalanıyorlar/ Daha çok çevre kazanabilmem/ Sakinleştirdiğim için olumlu düşünüyorlar |
| Toplam | 28 | 100 | 17 | 100 | |

Kız arabulucu öğrencilerden farklı olarak, erkek arabulucular “*etkileyebilmek*” (%17) temasını da öne çıkarmıştır. Tüm bu temalar birlikte değerlendirildiğinde arabuluculuğun arabulucu öğrencilerde hem içsel hem de davranışsal ve ahlaki olarak dönüştürücü gücü ile etkisi öne çıkmaktadır. Eldeki veriler çerçevesinde arabuluculuğun belki de esas gücü anlaşmazlık yaşayan öğrencileri barıştırmak değil, arabulucu öğrencilerin kişiliğinde ve davranışlarında ortaya çıkardığı olumlu değişim, dönüşüm ve etkidir.

Arabulucu Öğrencilerin Algılarına Göre, Arabuluculuk Yapmalarının Olumsuz Yönlerine İlişkin Bulgular

Anlaşmazlık yaşayan öğrencilere yardım etmenin olumsuz yönlerine ilişkin arabulucu öğrencilerin görüşleri Tablo 7’de verilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi öğrenci tepkileri altı ana kategori de toplanmıştır. Bunlar; *yok, taraf tutulduğunun düşünülmesi, başaramamak, öfke kontrolü zorluğu, ciddiye alınmamak ve küçük düşürülmektir.*

Tablo 7: Arabuluculara Göre Arabuluculuk Yapmanın Olumsuz Yönleri

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|--------------------------------|----|-----|----|-----|---|
| Yok | 15 | 52 | 5 | 28 | Olumsuz yönü yok/ Olumsuz bir şey yaşamadım/ Olumsuz yönlerini görmedim/ Olumsuz bir şey olmadı bu güne kadar/ Herhangi bir olumsuzluk yönünü yaşamadım/ Hiçbir olumsuz yönünü görmedim. Sen neden bizi barıştırdın diye çıkışan olmadı/ Olumsuz yönü pek yok aslında/ Olumsuz yönü yok arabuluculuğun/ Olumsuz yönü yok. Yardım etmek güzel bir duygu/ Arabuluculuğu düzgün yaparsan olumsuz yönü yok/ Yok. Çok güzel bir şey. Çözüm bulmak çok iyi bir şey |
| Taraf tutulduğunun düşünülmesi | 4 | 14 | 6 | 33 | Taraf savunmamı istiyorlar. Soğuk davranabilen oluyor/ İki arkadaşım kavga ediyor. Birini tanıyorum, birini tanımıyorum. Arkadaşımı kayırıyorum gibi oluyor/ Bazıları benim tarafımı tutmadı diye darılıyor/ Bazen zor durumda kalabiliyorum. Haklı-haksız görüyorum. Müdahale edemiyorum/ Ben barışçıl gidiyorum, onlar taraf tutuyorsun gibi düşünüyorlar/ Tarafsız olmama rağmen tarafı gibi görüp tavır alabiliyorlar/ Taraf tutmam bekleniyor/ Taraf tuttuğumu sanmaları, aralarını bulduğum için arkadaşım gibi davranınca muamma oluyor/ Anlaşılmaz olanlarda var. Taraf tutuyorsun diyenler var/ Belli bir muhabbet olunca taraf tutmayınca kin besliyorlar |
| Başaramamak | 5 | 17 | 1 | 6 | Barıştırdığım insanların tekrar kavga etmeleri ve arabuluculuk için tekrar gelmelerine üzülüyorum. Başaramadım diyorum/ Aralarını düzeltmesem bu olumsuz yönü./ Kazan-kazan olmadığı zaman tekrar olay yaratabiliyorlar. Disipline gidiyorlar/ Tartışıyorlar, kavga ediyorlar, ikisi de üzülüyor. Yapamadık diye bizde kendimizi üzüyoruz/ Kazandıklarım arkamdan vurabilir/ Bazen çözüm bulamıyoruz. Kazan-kaybet oluyor |
| Öfke kontrolü zorluğu | 1 | 3 | 2 | 11 | Öfkelendikleri zaman öfke kontrolü yapmakta zorlanıyorum/ İki tarafın beni dinlemeyip birbirine bağırması zor kısımdır/ Öfkeyle geliyorlar. Birbirlerini dinlemiyorlar. Kendilerini üstün tutuyorlar |
| Ciddiye alınmamak | 3 | 11 | 3 | 16 | Araya girince dışlanabiliyorsun. Kavga edebiliyorlar/ Sonra aynı nedenle kavga ederse, ne oldu olabiliyor/ Bazen beni anlamıyorlar. Tavırları değişiyor/ Bazıları ciddiye almıyor/ Arabuluculuğu herkes kabul etmiyor. Size ne diyorlardı, yavaş yavaş ne olduğunu anladılar/ Bazen sinirli iken aramızda bozulma olabiliyor |
| Küçük düşürülmek | 1 | 3 | 1 | 6 | Bazen insanı küçük düşürüyorlar. Sana ne, seni ne ilgilendirir/ Bir taraf daha taşkın olup arabulucuya da taş atabiliyor ve benim etkim yok ona yine de laf geliyor |
| Toplam | 29 | 100 | 18 | 100 | |

Arabulucu kız ve erkek öğrencilerin görüşleri nispeten farklılaşmaktadır. Arabulucu kız öğrenciler anlaşmazlık yaşayan öğrencilere yardım etmenin olumsuz yönlerine ilişkin “*yok*” (%52), “*başaramamak*” (%17) ve “*ciddiye alınmamak*” (%11) temalarını öne çıkarmışlardır. Erkek arabulucu öğrenciler ise “*taraf tutulduğunun düşünülmesi*” (%33), “*yok*” (%28), “*başaramamak*” (%6) ve “*ciddiye alınmamak*” (%16) temalarını öne çıkarmışlardır. Taraf tutulduğunun düşünülmesini; “*İki arkadaşım kavga ediyor. Birini tanıyorum, birini tanımıyorum. Arkadaşımı kayırıyorum gibi oluyor/ Bazıları benim tarafımı tutmadı diye*

darılıyor/ Ben barışçıl gidiyorum, onlar taraf tutuyorsun gibi düşünüyorlar/ Tarafsız olmama rağmen taraflı gibi görüp tavır alabiliyorlar/ Taraf tuttuğumu sanmaları, aralarını bulduğum için arkadaşmış gibi davranınca muamma oluyor/ Anlayışsız olanlarda var. Taraf tutuyorsun diyenler var” şeklindeki ifadelerle dile getirilmiştir. Kız arabulucular ise başaramamak ile ilgili kaygılarını “Barıştırdığım insanların tekrar kavga etmeleri ve arabuluculuk için tekrar gelmelerine üzülüyorum. Başaramadım diyorum/ Aralarını düzeltmesem bu olumsuz yönü./ Kazan-kazan olmadığı zaman tekrar olay yaratabiliyorlar. Disipline gidiyorlar/ Tartışıyorlar, kavga ediyorlar, ikisi de üzülüyor. Yapamadık diye bizde kendimizi üzüyoruz/ Bazen çözüm bulamıyoruz. Kazan-kaybet oluyor” olarak aktarmışlardır. Arabuluculuk eğitim sürecinde taraf tutmama ve kazan-kazan gerçekleştirme önceliklerinin çatışma yaşayan öğrenciler tarafından farklı yorumlanması arabulucu öğrencileri olumsuz etkileyen durumlar olarak oluşmuştur.

Arabulucu erkek öğrencilerin kızlardan farklı olarak arabuluculuğu, etkili yapabilirliklerine yönelik kaygılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu ve birçok olumsuzluk yaşadıkları hem yüzdelik değerlerden hem de öğrenci söylemlerinden anlaşılmaktadır.

Arabulucu Öğrencilerin Algılarına Göre, Arabuluculuk Yapmalarının Zorlayan Yönlerine İlişkin Bulgular

Anlaşmazlık yaşayan öğrencilere arabuluculuk yapmanın zorlayan yönlerine ilişkin arabulucu öğrencilerin görüşlerine ilişkin sonuçlar Tablo 8’de verilmiştir ve dokuz ana kategori etrafında toplanmıştır. Bunlar; *yok, söz dinletememe, sakinleştirememek, tarafsız kalmak, empati kuramamak, ikna etmek, lakap takılması, yardımı değerlendirememek* ve *zorluk çıkarılması*dır.

Arabulucu kız ve erkek öğrencilerin anlaşmazlık yaşayan öğrencilere yardım ederken yaşadıkları güçlükler birbirlerinden farklılık göstermektedir. Arabulucu kız öğrencilerin %36’sı *“hiçbir zorluk yaşamadığını”* belirtmiştir. Bu sonucu *“sakinleştirememek”* (%18), *“söz dinletememe”*(14) ve *“tarafsız kalma”* izlemektedir(%10). Kız arabulucular, *“empati kuramama”* ve *“ikna etme”* konusunda sorun yaşamamaktadırlar. Erkek arabulucular arasında öğrenciler “yok” yanıtı vermemiştir. Doğal olarak erkek arabulucuların güçlük yaşadığı ifade edebilir. Bu bağlamda yaşanan güçlüklerle ilişkin öne çıkan temalar ise *“yardımı değerlendirememek”* (%28), *“zorluk çıkarılması”* (%21), *“empati kuramamak”* (%14) ve *“sakinleştirememek”* tir (%14).

“Sakinleştirememek” noktasında arabulucu öğrencilerin söylemleri; *“Suçlama (yalan söyledi) sakinleştirmeye çalışmak/ Sakinleştirmekte zorlanabiliyorum/ Sakinleştirmek en güç yanı/ Öfkelerini kontrol edemedikleri için zorlanıyorum/ Bazen birbirlerine laf atmalar, sinir anında ağızdan çıkan kelimeler/ Öfkeliğinde sakinleştirmek zor oluyor/ İlk an sinirli olduğu için haklı ve haksızı anlatırsan kafa tutan oluyor”* şeklinde oluşmuştur. *Zorluk çıkarılması* konusundaki ifadeler ise; *“Karşı cinsten biri için sorun yaşamaları ve bana gelmeleri beni*

zorluyor/ Daha önce arabuluculuğa katılmamış insanlara arabuluculuk yapmak gerçekten zor/ Olayın farklı yönlere gitmemesini sağlamak beni zorluyor/ İşi zorlaştırıyorlar/ Karşı taraf bazen hatasında çok ısrar ediyor. Ben mi yardımcı olamıyorum diye düşünüyorum/ Sinirliyen zorlanıyorum, sakinleştirene kadar/ Çözüm üretmede herkes kendi çıkarlarını istiyor” olarak belirtilmiştir.

Tablo 8: Anlaşmazlık Yaşayan Öğrencilere Arabuluculuk Yapmanın Arabulucuları Zorlayan Yönleri

| Kategoriler | K | % | E | % | Öğrenci Söylemleri |
|---------------------------|----|-----|----|-----|--|
| Yok | 10 | 36 | - | - | Zorlayan yönü yok/ Beni zorlayan tarafı olmadı/ Zorlayıcı tarafı yok. Eğitimi aldığım için sorun olmaz/ Hayır yok/ Gayet iyi. Zorlayan taraf yok/ Yok. Arabuluculukta rahatım. Mutluyum/ Beni zorlamıyor/ Yok, zorlamıyor |
| Söz dinletememe | 4 | 14 | 1 | 7 | Bazen kendimi dinletemiyorum. Hitapları sıkıntı oluyor/ Laf dinletemiyorum. Susuyorlar/ İki taraf kendi çıkarlarını düşündüğünde çözüm bulmakta zorlanıyorum/ Büyük kavga ise birini susturup diğerini dinlemek zor oluyor. Araya girmeler kötü oluyor/ Arkadaşlarımla aram bozulabiliyor. Ben haklıyı savunduğum için |
| Sakinleştirememek | 5 | 18 | 2 | 14 | Suçlama (yalan söyledi) sakinleştirmeye çalışmak/ Sakinleştirmekte zorlanabiliyorum/ Sakinleştirmek en güç yanı/ Öfkelerini kontrol edemedikleri için zorlanıyorum/ Bazen birbirlerine laf atmalar, sınır anında ağızdan çıkan kelimeler/ Öfkeli olduğunda sakinleştirmek zor oluyor/ İlk an sinirli olduğu için haklı ve haksızı anlatırsan kafa tutan oluyor |
| Tarafsız kalmak | 3 | 10 | 1 | 7 | Taraflardan birini tanıyor olmak/ Tarafsız kalmak beni zorluyor/ Samimi arkadaşın masaya oturunca tarafsız olmak zorladı/ O sırada bir şey söyleyememek |
| Empati kuramamak | - | - | 2 | 14 | Beden dili kullanmıyor. Empati yapmadan konuşmaları beni zorluyor/ Empatik yansıtmada zorlanıyorum/ İnatçılık yapıyorlar sorun o oluyor. Özür dilemede sıkıntı olabiliyor |
| İkna etmek | - | - | 1 | 7 | Biri istiyor diğeri istemese ikna zor olabiliyor/ Bazen açık açık konuşamıyorlar. Onları açmak gerekiyor. Bu zor oluyor |
| Lakap takılması | 1 | 4 | - | - | Hakaret etmeyin, lakap takmayın dememize rağmen çatışma bazen büyüyebiliyor |
| Yardıma değerlendirememek | 1 | 4 | 4 | 28 | Masaya oturmak istemeyenler konusunda zorlandım/ İki tarafa arabulucu olarak beni tanıyorsa sen ne karışıyorsun diyebiliyorlar/ Benim yaşıtımdır ve ondan öğrenmek istemiyorum diyebilir. Tersi de olabilir/ Yardımı değerlendirmemeleri/ Bir arada tutmaya çalışmak |
| Zorluk çıkarılması | 4 | 14 | 3 | 21 | Karşı cinsten biri için sorun yaşamaları ve bana gelmeleri beni zorluyor/Daha önce arabuluculuğa katılmamış insanlara arabuluculuk yapmak gerçekten zor / Olayın farklı yönlere gitmemesini sağlamak beni zorluyor/ İşi zorlaştırıyorlar/ Karşı taraf bazen hatasında çok ısrar ediyor. Ben mi yardımcı olamıyorum diye düşünüyorum/ Korkuyorsun/ Sinirliyen zorlanıyorum, sakinleştirene kadar/ Çözüm üretmede herkes kendi çıkarlarını istiyor |
| Toplam | 8 | 100 | 14 | 100 | |

Hem kız hem de erkek arabulucu öğrenciler anlaşmazlık yaşayan öğrencileri “sakinleştirememek”yi ve “zorluk çıkarılması” birlikte öne çıkarmışlardır. Bununla birlikte özellikle erkek arabulucu öğrencilerin güçlükleri daha fazla öne çıkarması kişiler arası ilişkilerin yönetimi açısından anlamlıdır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Çalışmada, bir lisede altı yıldır uygulanmakta olan “akran-arabuluculuk” anlaşmazlık yönetim modelinin etkileri incelenmektedir. Çalışmanın yapıldığı lisede projeye ilk birinci sınıflar ile çalışılarak başlanmış ve her sene yeni gelen öğrencilere eğitim verilmiştir. Dolayısıyla yıllara yayılan bir dönüşüm silsilesi izlenmiştir. Lise birinci sınıfta, akran arabuluculuk eğitimi alan ve “3” sene uygulayan ilk öğrenciler mezun olduktan iki sene sonra, gerçekleştirilen bu çalışmada, “6” yıllık bir uygulamanın etkileri ele alınmaktadır. Dolayısıyla yaşayan, canlı bir anlaşmazlık yönetim modelinin etkileri, arabuluculuk yapan öğrencilerin gözünden ve dilinden incelenmeye çalışılmıştır.

Bir anlaşmazlık yönetme modeli olarak “akran arabuluculuk” batı alan yazında çok geçen ve özellikle de Amerika Birleşik Devletleri’nde, Kanada da, İngiltere de, Avustralya da Almanya da vb. birçok ülkede öğrenci şiddetini, önlemek, dönüştürmek ve öğrencilere sosyal beceri kazandırarak geleceğe hazırlamak açısından yaygınca kullanılmaktadır. Ancak bizim kültürümüzde araştırmalarda geçmesine karşın, uzun süre bir okulda kullanılma pratiği yaygın değildir.

Araştırmada, öncelikle, öğrencilerin sınıf arkadaşları tarafından “arabulucu” olarak seçilmesinin çok özel etkileri ile yüzleşilmiştir. Seçilmiş olmak, arabulucu öğrencilerin kendilik algıları, özgüvenleri ve liderlik becerileri açısından olumlu sonuçlar doğurmuştur. Öğrenci görüşlerine göre, arabuluculuk yapabilecek uygun öğrencilerin seçilmesi ve onların da arabuluculuk toplantılarını yönetim sürecindeki başarıları, kişisel gelişimleri ve dönüşümleri açısından çarpıcı sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla bir okulda akran arabuluculuk modeli uygulanacak ise, mutlaka sınıf arkadaşlarının görüşlerine ve seçimlerine dayalı olarak arabulucu öğrenciler belirlenmelidir. Aksi takdirde öğrenciler, anlaşmazlıklarını başkalarının belirlediği arabuluculara taşıma ve anlatma konusunda direnç göstereceklerdir. Anlaşmazlıkların özel ve mahrem temaları içermesi nedeniyle, öğrenciler kamusal alanda içeriği paylaşmak istemedikleri için kendilerinin güvendiği kişilerin arabulucu olması, programın uygulanması açısından özel bir öneme ve hassasiyete sahiptir.

Arabuluculuk deneyiminin ortaya çıkardığı en anlamlı duygu, ilişkileri bozulan, arkadaşlarının aralarını yapmak ve bozulan ilişkinin onarılmasına ve incinmenin giderilmesine destek vermek ve başarılı olmak, arabulucu öğrencilerin yaşadıkları mutluluğun en önemli kaynağı olarak gösterilmiştir. Öğrencilerde karşılıksız iyilik yapmanın doğurduğu içsel iyilik ve olumluluk ile barıştıran eğlenme ve keyif alma duygusu en çarpıcı sonuçların başında gelmektedir. Son dönemde sosyal sorumluluk projelerinin arttığı çalışmalara bir yanıt ve destek olarak insanımızın içsel zenginliği açısından anlamlı sonuçlar saptanmıştır.

Buna ek olarak arabulucu öğrencilerin, yaşadıkları özgüven ve özsaygı çalışmanın yine bir diğer anlamlı sonuçlarıdır. Bu beceri ve değerler, didaktik bir

şekilde öğrencilere aktarılacak beceriler değildir. Arabulucu öğrenciler yaptıkları işin sonucunda içsel olarak kendilerini güçlü hissettiklerini, kendilerine güvenlerinin arttığını, başarı duygusu hissettiklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlar Amerika Birleşik Devletlerinde Bush ve Folger (2005) tarafından dönüştürücü arabuluculuğun en önemli katkısı olan, bireysel güçlülük ve ötekini anlamaya yönelik içsel kapasitenin gelişmesine ilişkin sonuçlarla da paralellik göstermektedir. Buna ek olarak arabulucuların, diğer arkadaşlarının da kendilerine yönelik güven duyduklarını belirtmeleri çok anlamlıdır. Hatta bir öğrencinin iki arkadaşının barışmasına yönelik yaptıkları faaliyeti, kutsal bir iş olarak ifade etmesi oldukça anlamlıdır.

Akran arabuluculuk faaliyetinin, anlaşmazlık yaşayan öğrencilerin barışmaları ve bozulan ilişkilerinin yeniden düzelmesi anlamında somut sonuçları olmasına ek olarak, en anlamlı sonuç, bizzat arabulucu öğrencilerin sosyal becerilerinde ortaya çıkardığı dönüşümsel sonuçlar olmuştur. Arabulucu öğrenciler anlamlı düzeyde, kişisel gelişim sağlamışlardır. Arabulucu öğrencilerin vurgulamış oldukları, empati, sorun çözme, öfke yönetimi ve iletişim becerilerindeki gelişim ve dönüşüm ile anlaşmazlıklara ilişkin algılarındaki dönüşüm oldukça anlamlıdır. Arabulucu öğrencilerin yarından fazlasının bu alanlardaki dönüşümü vurgulaması, arabuluculuğun en önemli katkısının, yine arabulucu öğrencilere olduğunu göstermektedir. Beklide en gerçek katkısı öğrenci anlaşmazlıklarına olan katkı değil, arabulucu öğrencilerin kişisel gelişimlerine olan katkıdır. Burada ortaya çıkan en anlamlı sonuç, sosyal becerilerin nasıl öğrenileceğine ve kazanılacağına yönelik olmuştur. Didaktik bir tarzda ders vererek, öğüt vererek, nasihat ederek, yönergeler sunarak yapılan etkilerin yerine, ikame edilecek bir “öğrenme tarzı” öne çıkmaktadır. Bu da yansıtmalı öğrenme, doğrudan deneyimlerden yaşayarak, uygulayarak ve görerek elde edilen ve çıkarılan öğrenme ile sonuçlarına yönelik vurgudur. Dolayısıyla anlaşmazlık çözüm sürecinde uygulanacak akran arabuluculuk modelinin en temel etkisinin, arabulucu öğrencilerin bizzat sosyal becerilerinde ortaya çıkan dönüşüm ve gelişim olduğu söylenebilir. Benzer biçimde arabulucu öğrencilerin öne çıkardığı diğer etkiler ise özgüven, olgunlaşma, kendini iyi hissetme ve çevre ile daha iyi iletişim ve ilişki kurma kapasitesine yapılan katkıdır. Dolayısıyla bu temalar arabulucu öğrencilerin içsel güçlülük duyguları yaşamasına yol açacak bağlamı da örtük olarak ortaya çıkardığı söylenebilir. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar Batı alan yazında birçok araştırmacı tarafından (Johnson ve Johnson, 1996b; Moriarty ve McDonald, 1991; Williamson vd., 1999; Bush ve Folger, 2005; Maxwell, 1989; Messing, 1993; Türnüklü, 2011) öne sürülen sonuçlarla da paralellik göstermektedir.

Akran arabuluculuğun özellikle arabulucu öğrencilerde ortaya çıkardığı bir başka olumlu etki ise, arabulucuların arkadaşlık ilişkilerinde ortaya çıkardığı dönüşümdür. Arkadaşlık ilişkilerine olan katkının başında arkadaşlarını arabuluculuk toplantısı sürecinde tanıma fırsatı elde etmeleri gelmektedir. Sorun çözme sürecinde ortaya çıkan sosyal etkileşimler ve diyaloglar öğrencilerin birbirlerini tanıma ve değerlendirme açısından anlamlı sonuçlar ortaya çıkardığı

saptanmıştır. Bir diğer katkı ise, arabuluculuk yoluyla kazanılan sosyal beceriler ve ilişki yönetim becerileri nedeniyle, arkadaş ilişkilerini, kurma, sürdürme ve yönetme konusunda yeterlik kazanmanın geldiği saptanmıştır. Buna ek olarak dönüşen ve gelişen öğrencilerin, diğer öğrencilerin gözündeki anlam ve değerinde değiştiği için kendilerine başvuru alan akil kişiler pozisyonu aldıkları öğrenci söylemlerinden anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar Humpries (1989)'in belirtmiş olduğu arabuluculuğun sadece öğrencilere değil aynı zamanda okulun sosyal yapısına yönelik katkı ile paralellikler göstermektedir.

Akran arabuluculuğun bu olumlu yönlerinin yanı sıra, olumsuz yönlerine ilişkin yapılan sorgulama ve incelemelerde, genellikle olmadığı işaret edilmesine karşın, azda olsa öne çıkan etkiler olarak derslerin engellenmesi, tarafsız kalabilmek, kıskançlık ve çaresizlik duygusu öne çıkmıştır. Bazen taraf tutulduğunun düşünülmesi, ciddiye alınmamak, küçük düşürülmek gibi durumlarla karşılaşılması, arabulucu öğrencilerin öne çıkardığı olumsuz durumlar olarak saptanmıştır.

Akran arabuluculuğun gerek arabulucular gerek anlaşmazlık yaşayan taraflar gerekse anlaşmazlık yaşanan ortam üzerindeki olumlu etkileri geleceğin çalışanları, yöneticileri, ebeveynleri ve ülke yönetiminde sorumluluk alıp söz sahibi olacak bireylerini dönüştürme yönündeki etkisi yaşananlardan ve ifade edilenlerden çok daha büyüktür. Akran arabuluculuk modeli; anlaşmazlık yaşayan bireylerin anlaşmazlıklarını çözebildikleri, öğrenilmiş çaresizlik yerine öğrenilmiş güçlülüğü hayata geçirebildikleri, uzlaşma ile barış kültürünün “birey” odaklı uygulamasıdır.

Yukarıdaki yer alan sonuçların ışığı altında, akran arabuluculuk modelinin bir anlaşmazlık yönetim modeli olarak ortaokuldan başlanarak lise eğitiminin sonuna kadar, okullarda 8 yıl boyunca uygulanmasının, öğrencilerin sosyal, duygusal, ahlaki ve davranışsal dönüşümleri ve gelişimleri açısından gerekli olduğu söylenebilir. Arabulucu öğrenciler bir yandan arkadaşları arasında yaşanan anlaşmazlıkların yapıcı ve barışçıl olarak yönetilmesini sağlarken, diğer yandan kendi kişisel becerilerini geliştireceklerdir. Bu nedenle ortaokul ve liselerde bir anlaşmazlık yönetim modeli olarak, akran arabuluculuğun uygulanmasının, hem öğrenci şiddetinin dönüştürülmesi hem de öğrencilerin becerilerinin gelişimi açısından önemli olduğu söylenebilir.

Bu çalışmanın diğer araştırmacılar için ortaya çıkardığı sonuç ise, arkadaşlarının anlaşmazlıklarında arabuluculuk yapan öğrencilerin davranışlarında ve düşünme stillerinde hangi değişikliklerin ve nasıl ortaya çıktığının yeni çalışmalar ile ayrıca ve detaylı olarak incelenmesinin gerektiğidir. Aynı zamanda, akran arabuluculuk uygulamalarını gerçekleştiren okullardaki öğretmenler ile okul yönetimlerinin akran arabuluculuğu ve arabulucuları algılayışı da ele alınması gereken diğer çalışma konuları olarak ele alınmalıdır.

KAYNAKÇA

Bell, K. S., Coleman, K. J., Anderson, A. ve Whelan, P. J. (2000). The effectiveness of peer mediation in a low-SES rural elementary school. *Psychology in the Schools*, 37 (6): 505-516.

Bickmore, K. (2002). Peer mediation training and program implementation in elementary schools: Research results. *Conflict Resolution Quarterly*, 20 (2): 137-160.

Bush, R. A. B. ve Folger, J. P. (2013). *Arabuluculuk ve getirileri: Dönüşümsel çatışma yaklaşımı*. (Çev.: G. Sart). Ankara: Nobel Yayınları.

Cantrell, R., Parks-Savage, A. ve Rehfuss, M. (2007). Reducing levels of elementary school violence with peer mediation. *Professional School Counseling*, 10 (5): 475-481.

Folger, P. J., Poole, S. M. ve Stutman, K., R. (2013). *Çatışma yönetimi: İlişkiler, gruplar ve kuruluşlar için stratejiler*. (Çev: F. Akkoyun). Ankara: Nobel Yayınları.

Humphries, T. L. (1999). Improving peer mediation programs: Student experiences and suggestions. *Professional School Counseling*, 3 (1): 13-21.

Johnson, D. W. ve Johnson, R. T. (1995). Teaching students to be peacemakers: Results of five years of research. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 1 (4): 417-438.

Johnson, D. W. ve Johnson, R. T. (1996a). Training elementary school students to manage conflict. *Journal of Group Psychotherapy, Psychodrama & Sociometry*, 49 (1): 24-38.

Johnson, D. W. ve Johnson, R. T. (1996b). Effectiveness of conflict managers in an inner-city elementary school. *Journal of Educational Research*, 89 (5): 280-287.

Johnson, D. W. ve Johnson, R. T. (1997). The impact of conflict resolution training on middle school students. *Journal of Social Psychology*, 137 (1): 11-22.

Johnson, D. W. ve Johnson, R. T. (2001). Peer mediation in an inner elementary school. *Urban Education*, 36 (2): 165-178.

Johnson, D. W., Johnson, R. T., Mitchell, J., Cotton, B., Harris, D. ve Louison, S. (1996). Effectiveness of conflict managers in an inner-city elementary school. *Journal of Educational Research*, 89 (5): 280-287.

Lane, P. S. ve McWhirter, J. J. (1992). A peer mediation model: Conflict resolution for elementary and middle school children. *Elementary School Guidance & Counseling*, 27 (1): 15-23.

Maxwell, J. P. (1989). Mediation in the schools: Self-regulation, self-esteem, and self-discipline. *Mediation Quarterly*, 7 (2): 149-155.

Messing, J. K. (1993). Mediation: An intervention strategy for counselors. *Journal of Counseling & Development*, 72 (1): 67-73.

Miles, B. M. ve Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc.

Moriarty, A. ve McDonald, S. (1991). Theoretical dimensions of school-based mediation. *Social Work in Education*, 13 (3): 176-185.

Smith, S., W., Daunic, A. P., Miller, M. D. ve Robinson, T. R. (2002). Conflict resolution and peer mediation in middle schools: Extending the process and outcome knowledge base. *Journal of Social Psychology*, 142 (5): 567-586.

Sweeney, B. ve Carruthers, W. L. (1996). Conflict resolution: History, philosophy, theory, and educational applications. *School Counselor*, 43 (5): 326-344.

Thompson, S. M. (1996). Peer mediation: A peaceful solution. *School Counselor*, 44 (2): 151-155.

Türnüklü, A. (2011). Peer mediators' perceptions of the mediation process. *Education and Science*, 36 (159): 179-191.

Türnüklü, A., Kaçmaz, T., İkiz, E., Balcı, F. (2009a). *Liselerde öğrenci şiddetinin önlenmesi: Anlaşmazlık çözümü, müzakere ve akran arabuluculuk eğitim programı*. Ankara: Maya Akademi.

Türnüklü, A., Kaçmaz, T., İkiz, E. ve Balcı, F. (2009b). *Liselerde öğrenci şiddetinin önlenmesi: Anlaşmazlık çözümü, müzakere ve akran arabuluculuk eğitim programı öğrenci etkinlik kitabı*. Ankara: Maya Akademi.

Williamson, D., Warner, D. E., Sanders, P. ve Knepper, P. (1999). We can work it out: Teaching conflict management through peer mediation. *Social Work in Education*, 21 (2): 89-97.

Yayın Geliş Tarihi: 22.10.2012
Yayına Kabul Tarihi: 19.11.2014
Online Yayın Tarihi: 22.01.2015
http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.39137

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 16, Sayı: 3, Yıl: 2014, Sayfa: 413-453
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

ÜRETİM İLİŞKİLERİ TEMELİNDE MODERNİZM VE POST- MODERNİZMİN AZGELİŞMİŞ ÜLKELER ÜZERİNE ETKİLERİ

Kemal ER*

Öz

Dünya ekonomik sisteminin kapitalizm tarafından şekillendirildiği bilinen bir gerçektir. Dolayısıyla, ekonomik sistem içinde yer alan fordizm ve post-fordizm de kapitalizmin etkisi altında bulunmaktadır. Burada yapılan araştırmada görüldüğü gibi, fordizm modernizmi etkilemekte, daha sonra gündeme gelen post-fordizm de post-modernizmi etkilemektedir. Öte yandan, modernizm ve post-modernizm, “gelişme yazını” ve “azgelişme yazını” tarafından farklı açılardan ele alınmaktadır. Bu teorilere “azgelişmişlik” açısından bakılmadığında, toplumsal kalkınma sorununa gelişmeyi destekleyici bir çözüm getirilememektedir. O nedenle, bu makalede, ekonomik sistemleri de belirleyen üretim ilişkileri de dikkate alınarak, modernizm ve post-modernizm teorilerinin azgelişme açısından incelenmesi üzerine yoğunlaşmaktadır. Literatür araştırmalarından elde edilen sonuçla, üretim ilişkileri temelinde modernizm ve post-modernizm gelişmiş devletlerin çıkarlarına işlemektedir. Çalışmada buradan hareketle, azgelişmiş devletlerin zararlarına olabilecek faktörler vurgulanmaya ve bu faktörlerin etkisini ortadan kaldırmaya yönelik politika önerilerinde bulunulmaya çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Azgelişme, Kapitalizm, Modernizm, Post-modernizm, Fordizm, Post-fordizm, Bağımlılık Okulu.

ON THE BASIS OF THE PRODUCTION RELATIONSHIP EFFECTS OF MODERNISM AND POST-MODERNISM ON UNDERDEVELOPED COUNTRIES

Abstract

It is a well-known reality that capitalism forms the economic system of the world. Therefore, fordism and post-fordism contained in the economic system are also under the influence of capitalism. As shown in the research, fordism affects the modernism, and in the next step dealt post-fordism influences the post-modernism. On the other hand, the modernism and post-modernism theories have been considered through different perspectives by the “development literature” and the “underdevelopment literature”. It is not possible to find a solution against the social development problem unless these theories are taken into consideration in terms of “underdevelopment” perspective. For this reason, in this article, investigation of the modernism and post-modernism theories has been concentrated in terms of underdevelopment based on production relations which determines economic systems. According to the findings acquired in literature review,

* Yrd. Doç. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, kemaler@hotmail.com

modernism and post-modernism are beneficial for developed countries based on relations of production. Starting this point, this study aims to emphasize the factors that could be disadvantageous for underdeveloped countries and attempts to offer new policies intended to prevent the undesired effects of these factors.

Keywords: *Underdevelopment, Capitalism, Modernism, Post-modernism, Fordism, Post-fordism, School of Dependency.*

GİRİŞ

Bilindiği gibi, günümüzün dünyasında ülkelerin genelinde kapitalizm ekonomik sistem olarak yaygınlığını sürdürmektedir. Kapitalizm, sermaye sisteminin sürekli geliştirilmesi amacı paralelinde sosyal ve ekonomik tüm yapıları kendi mantığı kapsamında biçimlendirmektedir. Konuyla ilgili olarak da kapitalizm, fordizm ve post-fordizmin şekillenmesine katkı yapmakta, fordizm ve post-fordizm ise modernist ve post-modernist kültür oluşumunu desteklemektedir. Buradan yola çıkılarak makalede, söz konusu teorilere kapitalizmin mantığında azgelişme açısından bakıldığında, ülkelerin kalkınması yönünden nasıl etkiler bıraktığı değerlendirilmek istenmektedir. Bu teorilere gelişmiş ülkeler açısından bakmakla, azgelişmiş ülkeler açısından bakmak arasında önemli farklar vardır. Batı kaynaklı kavramlar, yine Batı bakış açısı ile anlamlandırılmaya çalışıldığında, gelişmiş ülkelerin çıkarlarını korumaya hizmet ettiğinden, toplumsal yapımızda önemli açmazları da birlikte getirmektedir. Her azgelişmiş ülkenin kendine özgü sorunları vardır. Azgelişmiş ülkelerin sorunlarını azaltabilmeleri için, kendi toplumsal yapılarına uygun çözümler üretebilmeleri gerekmektedir. Her ülkenin siyasal ve ekonomik sistemi başta olmak üzere toplumsal yapısı farklı olduğundan, modernizm ve post-modernizm teorilerinin anlamlandırılmasının da farklılaştırılması ülkelerin yararına görünmektedir. Aynı anlamda modernizm ve post-modernizme azgelişmiş bir ülke açısından bakmakla, gelişmiş bir ülke açısından bakmak arasındaki farklılıklar ortaya konmalıdır.

Yine çalışmanın özgün yönü ve alana getireceği katkı da modernizm ve post-modernizme azgelişme açısından bakılması gerekliliğine dikkat çekmeyi amaçlamaktadır. Çünkü burada açıklanan bakış açısıyla bakılmadığında ülkeler için en önemli sorun olan kalkınmayla ilgili yanlış teşhisler konabilmekte ve bu da azgelişmiş ülkelerin uluslararası ilişkilerde daha zararlı çıkmasına sebep olabilmektedir. Ayrıca makale, konu üzerine çalışan araştırmacı ve uzmanların da açıklanan sorunsalla ilgili başka çalışmalarla, çözüme odaklı çalışmalarını görünür kılmalarına destek olmak istemektedir. Burada kapsam, içerik olarak anlatılanlarla sınırlıdır. Böyle olduğundan modernizm ve post-modernizm, bilimsel, teknolojik, siyasal vb. etkileriyle ayrı alt bölümlerle değerlendirilmemektedir. Çalışmada üretim ilişkileri de, fordist ve post-fordist üretim sistemi kapsamında incelenmektedir. Yöntem olarak ise, literatür tarama yönteminden faydalanılmıştır.

Burada açıklanan kapsamda makalenin yol haritası ise şöyle planlanmıştır: Öncelikle kapitalizmin mantığı temel belirleyici olduğuna göre, kapitalizmin

mantığı ve azgelişme açısından etkisi değerlendirilmektedir. Yine aynı bölümde önemli kavram azgelişme olduğundan, azgelişmeye gelişme yazını ve azgelişme yazını açısından bakmak arasındaki farklılıklar açıklanmaya çalışılmakta, devamındaki alt bölümde azgelişmeyi açıklamada bağımlılık teorileri ele alınmaktadır. Daha sonra, kapitalizmin mantığında azgelişme açısından fordist üretim sistemi, özellikle de kültürel yapılanma bakımından modernizmi etkilediği kapsamda incelenmektedir. Sonraki bölümde post-fordizmin, post-modernizmin oluşumuna katkısı ve azgelişmiş ülkeler üzerine etkisi üzerinde durulmaktadır. Bir diğer bölümde de çalışmada incelenen üretim ilişkileri ve modernizm, post-modernizm, Türkiye örneğini içine alacak şekilde analize dahil edilmektedir. Sonuç bölümünde ise, tüm çalışmadan elde edilmiş olan bilgiler ışığında, azgelişmişlik açısından modernizm ve post-modernizmin nasıl değerlendirilmesi gerektiği üzerine yorumlar ortaya konmaya çalışılmaktadır.

AZGELİŞMİŞLİK

Azgelişmişliği anlamak için ülkelerin sermaye sistemini, dolayısıyla kapitalizmin mantığını ve uluslararası sermayenin etkisini incelemek gerekmektedir. Çünkü azgelişmişlik, bu bölümün alt başlığı olan “Azgelişmişliği Açıklamada Bağımlılık Teorileri” alt başlığında da incelendiği gibi, ülkelerin iç etkenlerinden çok dış etkenler tarafından oluşturulur. Aşağıda, söz konusu bakış açısıyla azgelişmişliği yorumlayabilmek için, azgelişmişlik, alt bölümlerde; kapitalizmin mantığı ve bağımlılık teorileri açısından incelenecektir.

Kapitalizmin Mantığı ve Azgelişmişlik ile İlişkisi

Kapitalizmin mantığının azgelişmişlik ile ilişkisini açıklayabilmek için, öncelikle söz konusu sermaye sisteminin mantığını incelemek gerekmektedir. Kapitalist mantık, öncelikle girişimcinin ruhunda gerçekleşmektedir. Özellikle de insani değerlerden uzaklaşmış söz konusu kapitalist ruhu anlamada, Goethe'nin Faust'u iyi bir örnektir. Faust'ta, gerekirse karşıtı bertaraf etmek için yok etme pahasına en son kaleye kadar zapt etme arzusu temel güdüdür. Faust, kendi gözünün gördüğü çevre içinde her yeri kendisine katmış, en fazlasına ulaşma isteğiyle hareket ederek dünyadaki varlıklarını göz kamaştırıcı bir hale getirmiştir. Ancak, yaşlı bir çifte ait olan kulübe, küçük bir toprak parçasında bulunan ıhlamur ağaçları ve harap bir kiliseye sahip olamamıştır. İsteddiği her şeyi elde etmesine rağmen ihtiyarların oturdukları mütevazı kulübe Faust'a o kadar çekici gelmektedir ki, bu kadar varlığın içinde yüzerken yaşlı çiftin elindeki kulübe ve bu küçük toprak parçasını elde etmek ona bütün varlığından daha değerliymiş gibi görünmektedir. En sonunda gözü dönmüş bir durumdadır, adamlarını yaşlı çifte gönderir ve adamlarının zalimce davranışları yaşlı çiftin korkudan ölmesine sebep olur (2003: 317-322). Kapitalizmin mantığı ülkeler arasında da burada görüldüğü kadar acımasız bir şekilde gerçekleşmektedir. Çünkü uluslararası güçler açısından da temel olan her zaman daha çoğuna sahip olmaktır.

Yukarıdaki örnekten de anlaşılacağı üzere, kapitalizm insandaki üste çıkma, zengin olma arzusu tarafından beslenmekte, ilerlemenin gelişmenin olmadığı, yeni zenginlik olanaklarının olmadığı yerde krize girmektedir. Yine kapitalizm liberal sistemde kaynak bulmakta, ancak, özgürlük, serbest rekabet söylemleriyle birlikte eşitsiz bir yarış meydana getirmekte; gücü ellerinde bulunduranlar emek gücünden daha ucuza faydalanabilmek için işsiz kitlelere ihtiyaç duymakta; emeğinden başka satabilecek bir şeyi olmayan emekçiler için liberalizmin özgürlük vaatleri hiçbir şey ifade etmemektedir. Ağırlaştırılmış çalışma şartları, emekçilerin bir yürüyen bant başında mekanikleştirilerek çalışmaya zorlanması, üretimlerinin karşılığını alamamaları ve daha birçok sebep ise “yabancılaşma” olgusunu güçlendirmektedir (Er, 2007: 18-25). Bunlar da göstermektedir ki, sistemin temeli kapitalist kârlılığı artırma üzerine kurulmaktadır ve insana, çevreye duyarlı politikalar üretilmesi kapitalist mantık tarafından yeterli rağbet görmemektedir. Buğra'nın deyişiyle “kapitalizm, insanı işgücüne indirgeyen, insan emeğini meta olarak gören bir sistemdir. Dolayısıyla, hayatını çalışarak kazanamayan insanın durumu bu sistem açısından varoluşsal bir önem taşır” (2009: 49). Burada açıklanmaya çalışıldığı gibi, kapitalizmin çevreye ve insana duyarlı olmaması, onun baskın şekilde kazanca odaklanmasındandır. Yine ilerleyen satırlarda da inceleneceği gibi, kazanca odaklı olması, uluslararası ilişkilerde somutlaşan dünya sistemini de gücü sayesinde kendisine göre yapılandırmasını gerektirmektedir.

Harvey de, Marx ile ilişkilendirerek, kapitalist üretim tarzının üç ana özelliğini şöyle belirtmektedir: 1. Kapitalizmde hangi ekolojik ve jeopolitik şartlarda olunursa olursun, sosyo-ekonomik ve politik durumlar ne olursa olsun, asıl amaç büyümedir. Bu üretim tarzında temel erdem olan büyüme gerçekleştirildiği sürece sorun yoktur. Tersini durum ise kapitalizmin krizine işaret etmektedir. 2. Sermaye her zaman ihtiyaç duyduğu emeği kullanmak zorundadır. Burada kullanılan emek bir değer yaratacaktır, ancak kapitalist kârın oluşması ve büyümesi için hiçbir zaman yaratılan değer ile emek değeri aynı olmayacaktır. 3. Kapitalist sistemin krizlerini nispeten önlemede başvurulan diğer bir olgu da, teknolojik ve organizasyonel yeniliklerin mutlak zorunluluğudur. Harvey, Marx'ın yukarıda anlatılan kapitalist üretim tarzının üç önemli şartının her zaman sorunlu ve krize yönelik, tutarsız, çelişik olduğunu vurgulamasının doğru bir tespit olduğuna işaret etmektedir. Ona göre “aşırı birikim”, “atıl emek”, “atıl sermaye” bir arada bulunduğu halde, buhrandan çıkmak için faydalı hiçbir şey yapamaz. Burada söz konusu sorun üretimde meydana gelen aşırı meta birikimi, emekte meydana gelen aşırı birikim ve devamında meydana gelen işsizlik, buhranın ana sorunlarını oluşturmaktadır (1999: 199-206). Anlaşılacağı gibi kapitalizm doğası gereği krize girmek zorundadır ve çıkmak için de çalışmada incelendiği gibi, sorunun bir tarafını da az gelişmiş devletlerle gerçekleştireceği ilişkiler içinde çözmek zorundadır.

Yine konu üzerinde çalışan teorisyenlerin bakış açıları da, kapitalist mantığın az gelişme üzerine etkisini değerlendirmede anlamlı olmaktadır. Buna

göre gelişme yazını ve azgelişme yazını olmak üzere karşılıklı iki kutup bulunmaktadır. Bu iki kutup Ercan'ın da açıkladığı gibi tarihsel süreç içinde aşama aşama gerçekleşmiştir ve her iki yaklaşımın da bakış açılarında farklılıklar bulunmaktadır. Gelişme yazını temsil edenler, azgelişmiş devletlerin de gelişmiş devletlerin çizgisinden giderek gelişeceklerini savunmaktadır. Gelişme yazını teorileriyle hareket edenler azgelişmenin ülkeden ülkeye olan farklı yapısını, ülkelerin sosyal, kültürel, ekonomik, siyasal, bölgesel, gelir düzeyi ile dağılımındaki ve daha birçok konudaki farklılıklarını göz önüne almamaktadırlar. Gelişme yazını teorilerinin doğru olmadığını, dahası tersine azgelişmişliği pekiştirici öneriler getirdiğini savunanlar ise, azgelişme yazını teorilerinin oluşmasına katkı sağlamışlardır. Azgelişmiş ülkelerde de bu sebepten dolayı, sonraki alt bölümde incelenen, gelişme yazınına tepki olarak ortaya çıkan, kendi durumlarını daha iyi ortaya koyabilecek “bağımlılık okulu”nun teorileri daha etkili olmuş; aynı kapsamda değerlendirilebilecek olan “dünya sistemi” de merkezdeki güçlü devletlerin azgelişmiş devletler üzerindeki egemenlik durumunu açıklaması açısından oldukça kabul görmüştür. Gelişme yazını ve azgelişme yazını arasında en önemli fark ise, gelişme yazınının içsel sebepler üzerinde durup, ülkeler arasında ekonomik sınırların kaldırılmasına yönelik serbest piyasayı savunmasına karşılık, azgelişme yazınının azgelişmişlikte dışsal sebepleri vurgulayıp, ülkeler arasındaki ekonomik sınırların kaldırılmasına temkinli olmasıyla belirginleşmektedir (1996: 16-20, 141-164). Burada açıklanan, gelişme yazını ve azgelişme yazını arasındaki bakış açısı farkı bölüm içindeki incelemelerde net olarak görünmektedir.

Kapitalist mantık, azgelişmeyle de ilişkisi kurulacak şekilde açıklanmaya çalışıldığında da görüldüğü gibi, üste gelme, piyasaya egemen olma bakımından, gerek ülkeler arasında, gerekse bireyler arasında aynı temel ilkelerden hareket etmektedir. Bu temel ilkeler kapsamında, kapitalist sistemin önemli teorisyenlerinden Adam Smith'in “Milletlerin Zenginliği” isimli çalışması, kapitalist sistemi anlama ve anlamlandırma açısından önemini korumaktadır. Smith, söz konusu eserinde tüm üretimi, ticareti, kısaca ekonomik faaliyetleri, zamanındaki toplumsal ekonomik durumdan bolca örnekler vererek doğal akışına bırakmayı önermiştir. Ona göre, böyle olması durumunda zengin insanlar ve çalışkan yoksul insanların birbirlerinden karşılıklı alışveriş yapmalarıyla bu durum çalışkan yoksullar için de kazançlı olacaktır. Zengin ülkeler ve çalışkan yoksul ülkelerin de kendi aralarında alışveriş yapmalarıyla her iki taraf da birlikte gelişme olanağı bulacaktır. Smith, aynı bağlamda zenginliği ve rekabeti övmüş, yoksul ama çalışkan komşular için zengin komşularla alışverişin faydalı olduğunu iddia etmiştir. Bu durumu açıklamaları açısından Smith şöyle demektedir: “Zengin bir adamın, nasıl kendi yöresindeki çalışkan kimseler için yoksul birisine kıyasla daha iyi müşteri olma ihtimali varsa, zengin bir millet için de aynı şey geçerlidir. ...Dış ticarete zenginleşmek isteyen bir milletin, bütün komşuları zengin, çalışkan ve ticaretçi milletler olursa, muradına ermesi olasılığı elbet çok fazladır. Her yandan göçebe vahşiler, yoksul barbarlarla çevrili bir büyük millet kuşkusuz dış ticaretle

değil, kendi topraklarını işlemekle ve iç ticaretle servet elde edebilir” demektedir (2011: 531-532).

Dowd’un aynı paraleldeki yorumuna göre ise, “Smith, temele bir ‘doğal düzen’ koyuyordu.” Doğal düzen ona göre insanın doğasına da uygundu. Yine Smith, “bırakın insanları kendi hallerine” demektedir ve en iyi düzenin ekonomide, ticaretle kendiliğinden oluşan sistem olduğunu iddia etmekteydi” (2008: 49). Burada aktarılanlardan da anlaşıldığı gibi Smith, serbest rekabeti ve piyasanın kendiliğinden oluşmasını savunmaktadır. Üstelik bu durumu doğaya uygun görerek, rekabet sonucu, gelişmiş olanın daha çok menfaat elde etmesini doğal karşılamakta, gelişmiş devletlerle ekonomik faaliyetlerde bulunmanın az gelişmiş devletlerin de çıkarına olacağını iddia etmektedir.

Duruma Marksist yorumla bakıldığında ise, sermaye sahipleri fazladan üretimlerini satabilmek için sürekli gelişen bir pazara ihtiyaç duymaktadırlar ve dünya pazarını sömürmeye, ele geçirmeye çalışmaktadırlar (Marx ve Engels, 2003: 35). Marksist yorumda görüldüğü gibi, söz konusu serbest piyasa ilişkileri yoluyla devletler arasındaki ekonomik alışverişlerde, güçlü olanlar güçsüz olanların pazarlarını kolayca ele geçirebilme olanakları bulduklarından, fazla üretimlerini kolayca ellerinden çıkarma olanağı bulan gelişmiş devletler fayda sağlamakta; Smith’in ileri sürdüğünün tersine, az gelişmiş devletler ise rekabet edememekte bu ilişkiden zararlı çıkan taraflar olmaktadır. Yani az gelişmiş devletler, gelişmiş devletlerin ihtiyacı olan yüksek kaliteli sanayi ürünlerini üretip gelirlerini yükseltmedikleri için yeterince gelişmemekte, Smith’in ileri sürdüğü her iki tarafın da ileri gitmesini sağlayan bir gelişme olamamaktadır. Ayrıca pazar koşullarını da kendi çıkarlarına uygun gelecek şekilde değiştirme olanağı yine gelişmiş devletlerde bulunmaktadır.

Yine, kapitalizmin yorumlanması açısından kapitalizmde “her şey çıkar karşılığında yapılır. Karşılıksız vermek diye bir şey yoktur, esas olan alışveriştir. ...Kapitalist inanca göre, bencillik iyi olmasa da, insan bencildir ve onu olduğu gibi kabul etmek gerekir” (Ertuna, 2005: 48-49). Nasıl ki, gücü olan bireyler üretim ilişkilerini kullanarak ve maddi varlıkları yoluyla diğerlerinin üzerinde bir kontrol gerçekleştiriyorsa, gelişmiş ülkeler de az gelişmiş ülkeler üzerinde böyle bir kontrol gerçekleştirmektedir. Buradaki kurallar tıpkı doğadaki yaşam koşullarına benzer şekilde sürmektedir. Yaygın deyişle “büyük balık küçük balığı yutmaktadır”. Ancak, burada önemli bir farklılık daha vardır ki, insanlar arası ilişkilerde ve devletlerarası ilişkilerde insan aklı da devreye girmektedir. Kalabalık kitlelerin söz konusu güç odakları tarafından rahatça sömürülebilmesi için işin bir büyük kısmı da, söz konusu yapılanmaya uygun çalışacak medya mensuplarına düşmektedir.

Diğer bir açıdan, dünya kapitalist sisteminin kâra odaklanmış kapitalistleri küresel çevre sorunlarının giderek artmasıyla da ilgilenmemektedir. Sermaye sisteminin sadece daha çok kazanmaya dayalı bir şekilde gelişmesi sonucu oluşan vahşi kapitalizm uygulamalarıyla çevreye verilen zarar da her geçen gün artmaktadır. Kaplan’ın bu konudaki yorumuna göre, “...az gelişmiş ülkeler

yoksullukla savaş nedeniyle doğayı sömürürken, sanayileşmiş ülkeler yüksek gelişmişlik nedeniyle çevre zararlarına neden olmaktadır” (1997: 187). Burada az gelişmiş ülkelerin doğaya yaklaşım tarzının hayatta kalabilme mücadelesinin bir parçası olduğuna, sanayileşmiş ülkelerin yaklaşım tarzının ise daha az maliyetle daha çok üretme mantığı olduğuna dikkat çekmek yerinde olacaktır. Az gelişmiş bir ülkenin çiftçisi beslenme olanakları kalmadığında son çare olarak ormanlık alanları açarak kendisine toprak açmaya çalışır ya da gelir sağlamak için ormandaki ağaçları keser. Oysa gelişmiş ülkelerin sanayicileri daha az maliyetle üretim yapabilmek için fabrikalarının çevreyi zehirlemesine göz yumar. En çok çevre zararını da az gelişmiş ülkelere kurduğu fabrikalar yoluyla yapar. Konuyla ilgili olarak Prages’in anlattığı gibi, küresel çevre kirliliği büyük nükleer reaktör kazaları tehlikesi yaşanan dünyayı tuzaklarla dolu bir duruma sokmakta, aynı şekilde yiyecek kaynaklarının ve denizlerin zarar görmesi buralardan elde edilen besinleri sağlıklı duruma getirmektedir. Prages yaptığı çalışmada, yaşadığımız dünyayı tehlikeye sokan bu tuzakları anlatmaya çalışmaktadır (1978: 186-188)¹.

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, kapitalizmin en önemli mantığı sürekli ve daha çok gelir elde etme üzerine kuruludur. Bu amacı gerçekleştirebilmek için ise, vahşi kapitalizm uygulamalarında, gerektiğinde tüm etik ve insani değerleri çiğneyerek, kültür, siyaset başta olmak üzere her akla geleni kendi çıkarları gereği kullanmaktadır. Buradaki çalışmada da üzerinde durulduğu gibi, kapitalizmin insanın ve insanın doğal çevresinin korunabilmesi için daha duyarlı bir şekilde hayata geçirilebilmesi gerekmektedir. Çalışmada konu edilen az gelişme, fordizm, modernizm, post-fordizm ve post-modernizm de kapitalizmin mantığından ayrı düşünülemez. Görüldüğü üzere, az gelişmişlik, kapitalizmin mantığı ile son derece ilişkilidir. Az gelişmişliğin oluşmasında en önemli etken, emperyalist güçlerin dünyayı sömürme savaşı içindeki etkisidir. Buradaki çalışmada az gelişmeyle ilgili olarak içsel sebepler de olduğu kabul edilmekle birlikte, az gelişmenin oluşmasında ağırlıklı sebeplerin dışarıdan kaynaklandığı üzerinde durulmakta, o nedenle de içsel sebeplere öncelik verilmemektedir. Aşağıda, az gelişmede önemli yeri olan dışsal sebepler bağımlılık teorileri açısından incelenmektedir.

Az gelişmişliği Açıklamada Bağımlılık Teorileri

Az gelişmiş ülkelerin gelişmiş ülkeler tarafından kontrol altında tutulmaya çalışıldığını, sömürüldüğünü iddia eden bağımlılık teorilerini açıklayabilmek için konuya Wallerstein’in görüşlerinden başlamak yerinde olacaktır. Wallerstein,

¹ 11 Mart 2011’de Japonya’da meydana gelen 8,9 büyüklüğündeki deprem ve arkasından oluşan tsunami, nükleer santralleri dahi etkilemiş, tarihteki en hasarlı doğa olaylarından birisi gerçekleşmiştir. Söz konusu deprem, Japonya gibi teknoloji ve kalite konusunda dünyaya örnek olan bir ülkeyi dahi çaresiz bırakmış, meydana gelen çevre kirliliği ve radyasyonun denize de karışmasıyla olayın boyutu büyümüştür. Bu örnek, konunun dünyamız için ne kadar önemli olduğunun anlaşılabilmesi için dikkate alınmalıdır (Milliyet Gazetesi, 11.03.2011).

gelişmiş ve azgelişmiş ülkeler arasındaki ilişkiyi anlamlandırmak için, “kapitalist dünya sistemi, merkez-çevre ilişkilerinin hâkim olduğu bir dünya ekonomisi ve devletlerarası bir sistem çerçevesi içindeki egemen devletlerin oluşturduğu bir siyasi yapı tarafından kurulur” demektir (2000: 44-45). Buradan da anlaşılacağı üzere, merkez ülkelerle çevre ülkeler arasındaki ilişkiyi belirleme yetkisi merkez ülkeler tarafından kullanılmaktadır. Söz konusu yetkinin kullanımının ise, merkez ülkelerin çıkarları tarafından belirlenmesi durumu doğal bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır. Yine bu ilişkiler, gelişmiş ülkelerin azgelişmiş ülkeler üzerinde kurdukları baskı anlamında, güç ve kontrol ilişkileri olarak görünmektedir.

Bağımlılık teorilerini açıklamada benzer olan, Prebisch teorisi olarak bilinen teori de, söz konusu ilişkileri açıklama açısından bir diğer örnek olarak verilebilir. Bu teoriye göre, kısaca açıklamak gerekirse, azgelişmiş ülkelerin ihraç ettikleri mallar ile ithal ettikleri malların değerleri ve tarih içindeki bu değerler arasındaki oranlarda gelişmiş ülkelerin lehine bir farklılık görünmektedir. Gelişmiş ülkelerden sanayi ürünleri ve teknoloji yoğun ürün alan, bunun karşılığında da tarımsal ürün ve hammadde ihraç eden azgelişmiş ülkeler, aldıklarına oranla her dönemde daha fazla karşılık vermek zorunda kalmaktadırlar (Topal, 2009: 116-117). Anlaşılacağı üzere, azgelişmiş ülkeler aldıkları aynı miktarda ve aynı özellikteki ürüne karşılık, yıllar geçtikçe çok daha fazlasını vermek zorunda kalmaktadırlar. Bu daha fazla üretimi ise, gelişen teknoloji ile sağlamaktadırlar. Ancak, söz konusu fazlalık kendilerine değil, gelişmiş ülkelere yaramaktadır.

Marksist bir açıdan bağımlılık okulunu etkileyen Baran ise; azgelişmiş ülkelerin sömürüldüğünü ve aldıkları desteğin bir aldatmaca olduğunu ileri sürdüğü fikirlerinde, “azgelişmiş ülkelerin ekonomik kalkınması, gelişmiş kapitalist ülkelerin egemen çıkarlarına kesinlikle ve temelden ters düşmektedir. Sanayileşmiş ülkelere birçok önemli hammaddeyi gönderen bu ülkelerin şirketlerine büyük kârlar ve yatırım alanları sağlayan geri kalmış dünya, çok gelişmiş kapitalist Batı için her zaman vazgeçilmez bir dayanak ‘hinterland’ olmuştur” demektir. Yine ona göre, emperyalist devletlerin egemen sınıfları, “kaynak ülkeleri” denilen bu yerlerin sanayileşmesine karşı çıkmakta, “bütünleşmiş sanayi süreçleri ekonomilerinin” ortaya çıkmasını engellemek için ellerinden gelen her şeyi yapmaktadırlar (2007: 24). Yani gelişmiş devletler, azgelişmiş devletlerin ileri teknolojiyi takip ederek, tarım sektörünü de destekleyecek her alanda sanayileşmelerini çıkarlarına aykırı bulmaktadırlar.

Yine aynı paralelde değerlendirilebilecek, Furtado’nun görüşlerine göre de, güç ve bağımlılık ilişkisi içerisinde bir kontrol sağlama durumu ortaya çıkmaktadır. Bu kontrolü sağlamada gerekli olan dört temel güç kaynağı ise şunlardır:

- a. “Teknolojinin kontrolü,
- b. finansal kaynakların kontrolü,
- c. piyasanın kontrolü ve son olarak,
- d. ucuz emek kaynaklarının kontrolü” (1983, akt. Ercan, 1996: 149).

Dolun ve Atik'in, Santos, Baran, Furtado, Sunkel, Cardoso gibi ekonomistlerin bağımlılık teorilerini inceleyerek yaptıkları yoruma göre ise, ortak buluşma noktalarını gösterme açısından, yukarıda görülen güç kaynaklarının kontrolünü sağlamada aşağıdaki analiz ortaya çıkmaktadır.

-“Gelişmekte olan ülkeler, genelde hammadde üreticisi ve nihaî endüstriyel mal tüketicisi sıfatıyla küresel ekonomideki gelişmelerden etkilenmekte; küresel ölçekli firmalar, bu ülkelerin gelişme süreçlerini doğrudan etkilemektedir.

-Gelişmekte olan ülkeler, ekonomilerinin bağımlı olduğu diğer ülkelerdeki gelişmelerden etkilenmekte ve azgelişmişlik, sanayileşmiş kapitalist ülkelerin dünya çapında genişlemesine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır.

-Dolayısıyla, azgelişmişlik dışsal bir olgudur. Uluslararası sistemin yapısı, Üçüncü Dünya Ülkeleri'nin kalkınması ile ilgili fırsatları sınırlandırmaktadır” (2006: 10).

Buradaki analizde de açıkça görüldüğü gibi, dünyadaki güç dengesinin aşırı bir dengesizlik içinde olması, azgelişmiş ülkelerin uluslararası ekonomi içinde rekabet şansını oldukça kısıtlamaktadır. Yukarıda ele alındığı gibi, bağımlılık ilişkileri açısından, Furtado'nun dört temel güç kaynağı olarak belirttiklerinin kontrolü ise, gelişmiş ülkelerin yoğun baskısı, denetimi, dünya ekonomi ve siyaseti üzerindeki etkisi ile azgelişmiş ülkelerin kontrolünü azaltmakta, elindeki olanakları daraltmaktadır.

Gelişmeci yazın önceki alt bölümde de açıklandığı gibi, ülkelerin içsel dinamikleri üzerinde vurgusunu artırırken, bağımlılık okulu dışsal dinamikler üzerinde vurgusunu yapmıştır. Bağımlılık teorilerine göre, kapitalizm “küresel” bir dünya sistemi olarak analiz edilmektedir. Bağımlılık kuramları açısından değerlendirildiğinde, azgelişmişlik olgusu emperyalizmle birlikte değerlendirilmesi gereken tarihsel bir süreç olarak düşünülmelidir. Daha açık bir ifadeyle, azgelişmenin sebebi dünya kapitalist sistemindeki emperyalist gelişmelerdir denebilir. “Azgelişme ve gelişme aynı tarihsel sürecin yaşayan iki farklı görünümüdür. Dünya sistemi olarak kapitalizm kutuplu ve hiyerarşik bir yapıya ve bu yapıyı sürekli üreten bir dinamiğe sahiptir. Hiyerarşik yapının alt kutbunda geri kalmış ülkeler, üst kutbunda kapitalist gelişmiş ülkeler yer almaktadır” (Menzel, 1991'den akt. Doğan ve Öztürk, 2010: 40). Burada anlatılanlardan da anlaşılacağı gibi, azgelişme ve bağımlılık ilişkileri çerçevesinde öne çıkan “kapitalist dünya sistemi” arasında yakın bir ilişki vardır. Bölüm içinde de incelendiği gibi, kapitalist mantık çerçevesinde emperyalist ülkeler azgelişmiş olanları bu durumda sabitlemeye çalışmaktadır.

Yine, bağımlılık ilişkileri açısından azgelişmiş ülkelere bakışta da, gelişmiş ülke taraflı bakışlar, dünya kapitalist sistemi içerisinde gelişmiş ülkelerin çıkarlarına hizmetten başka bir anlama gelmemektedir. Ayrıca, çalışmanın içerisinde de görüleceği gibi, gelişme yazını teorisyenleri, azgelişmiş ülkelere kalkındırma önerileri sunarlarken aslında amaçları gelişmiş ülkelerin çıkarlarına

hizmet etmektir. Bugüne kadar olan gelişmeler de Batı'nın yaklaşımı kapsamında değerlendirildiğinde, bu yaklaşımın az gelişmiş ülkelerle kendileri aralarındaki farkı açmaktan başka bir işe yaramadığını göstermektedir. Daha önce de değinildiği gibi, gelişmiş devletler az gelişmiş devletlere ekonomik sınırların kaldırılmasını, serbest piyasa ekonomisine geçilmesini önermekte; aynı bağlamda kendi gelişmişliklerinin de serbest piyasa ekonomisi sayesinde olduğunu iddia etmektedirler. Oysa, Chang ve Grabel'in araştırmalarında da görüldüğü gibi bu iddialar doğru değildir. Onların söylemiyle, “dış ticaret bağlamında, günümüzün en ateşli serbest ticaret misyonerleri olan İngiltere ve ABD kalkınma süreçlerinin ilk yıllarında korumacı politikaları aktif bir biçimde kullanmıştır. Bunun da ötesinde İngiltere ve ABD, dış ticaretlerini korudukları ve sanayilerini düzenledikleri iyi bilinen Almanya ve Fransa'dan bile daha çok korumacı politika uygulamıştır” (2005: 23).

Yukarıda da görüldüğü gibi, bağımlılık ilişkileri açısından değerlendirildiğinde, başta ABD olmak üzere, gelişmiş ülkeler az gelişmiş ülkeleri sömürebilmek için her türlü yola başvurmaktadır. Onlar bir ülkeye yardım verdiklerinde dahi mutlaka kendilerinin yüksek çıkarları söz konusudur. Örnek olarak, Amerikan başkanlarından Kennedy, dış yardımı ABD'nin dünyayı denetleme ve etkileme aracı olarak tanımlamaktadır. Kennedy'ye göre, tamamen çökmüş ya da komünist bloğa girme yolundaki ülkeler dikkate alınarak dış yardım sürdürülmelidir (Değer, 2011: 126). Anlaşılacağı üzere dış yardım, ABD'nin ülkeleri kontrol altında tutmasının, onların ekonomilerini, siyasetlerini yönetmesinin bir aracı olarak düşünülmektedir. Böylece az gelişmiş ülkeler dış bağımlılık sonucu, Amerika'nın izin vermediği ağır sanayi ürünlerini üretemeyecek, bunun sonucunda da hiçbir zaman kendilerine yeter bir ekonomik sisteme kavuşamayacaklardır. ABD'nin ve genelde gelişmiş ülkelerin az gelişmiş ülkeler için öngördüğü sistem, Durkheim'in “mekanik dayanışma” teorisinde anlattıklarıyla benzeşim göstermektedir (1997: 31-64). Bu duruma göre, az gelişmiş ülkelerin vatandaşları benzeşen ilişkiler içinde hareket edecek, geleneklerin ağırlığı yaşantının her yanında hissedilecek, kültürel ve fikirselden insanların birbirine benzediği, bireyselleşme yerine toplumun üyesi olmanın önem taşıdığı, bireyselleşmenin, farklı fikirleri savunmanın onaylanmadığı, tarım toplumu seviyesinde bir yapılanma gerçekleşecektir.

Yukarıda açıklananlar doğrultusunda az gelişmişliği ve dolayısıyla bağımlılığı pekiştiren bir durum da insan sermayesinin niteliği ile ilgilidir. Konuyla ilgili olarak Inkeles ve Smith, modern karşısında geleneksel insan arasındaki farklılığı az gelişmiş ülkelerde 6000 kişilik bir örnekle yaptıkları anket çalışmalarına göre, bu defa bağımlılık ilişkileri açısından iki kutup arasındaki bireysel farklılıklara dikkat çekmek açısından şöyle sıralamaktadırlar:

1. “Yeni deneyimlere hazır olmak ve yeniliklere açıklık;
2. Acil olanların dışında kalan diğer şeylere karşı ilgi;
3. Diğer insanların düşüncelerine karşı daha demokratik davranmak;
4. Geçmişten daha çok geleceğe yönelik olma;
5. Kendi hayatını planlamaya hazırlıklı olmak;

6. Çevreyi kontrol edebileceğine ve amaçlarına ulaşabileceğine olan inanç;
7. Dünyanın hesaplanabileceğini ve bu sebeple de kontrol edilebileceğini kabul etmek;
8. Diğerlerinin, örneğin kadın ve çocukların, onurlarının farkında olmak;
9. Sonunda, bilim ve teknolojinin başarısına inanç;
10. Adaletin adil dağıtımına inanç” şeklinde sıralamışlardır (Inkeles ve Smith, 1974’ten akt. Harrison, 2005: 20).

Inkeles ve Smith’in araştırmalarında da görüldüğü gibi, özellikle bireysel gelişim açısından bakıldığında az gelişmiş ülkelerde bu durum, insan sermayesinin niteliğinin her zaman gelişmiş ülkelerin gerisinde kalması sonucunu doğurmaktadır. Sonuçta da her ne kadar ülkeler görünüşte demokrasiyle yönetiliyor görünse de, eğitim seviyesinin ve kalitesinin düşük olması sebebiyle ülkelerin gelişmesi için dinamik bir güç olacak insan sermayesi ortaya çıkamamaktadır. Yukarıda yer alan insan özellikleri kalkınma için son derece önemlidir. Ancak az gelişmiş ülkelerde eğitim kalitesinin istenilen seviyede olamamasından, insan sermayesi de az gelişmişliği pekiştirici bir hal almaktadır.

Yine yukarıda yer alan bulgularla paralellik gösterdiği gibi, az gelişmiş ülkelerde kültürel yetersizlikten toplumda yanlış anlaşılan dinsel kurallar daha fazla etkili olmaktadır. Ülkemiz örneğinde görüldüğü gibi, ezberci bir kültürden gelen din adamlarının İslam ve Kur’an ile ilgili niteliksiz yorumları, insanlara ve topluma fayda olacak yerde önemli zararlar da verebilmektedir. Aynı anlamda dinsel metinlerin okunması da bir metnin anlaşılmasında önemli olan karşılaştırma, sorgulama, araştırma teknikleri yerine teslimiyetçi bir anlayışla gerçekleştirildiğinden, halkın okuduğunu doğru anlayabilmesi konusunda amacına ulaşamamaktadır. Böyle bir toplum ise kaderci ve pasif insanlar yetiştireceğinden, gelişmenin dinamiği için çok önemli olan girişimci, yaratıcı, sürekli ilerleme arzusunda olan bireyleri yeterli miktar ve seviyede yetiştirememektedir. Bu durumun sonucu olarak ise, halkın kendi kendini idare edebilmesi için çok önemli olan özgür tartışma, karşılaştırma, dinsel metinler dahil her şeyi sorgulayarak gerçeğe ulaşma kültürü gelişmemektedir. İnanç konusunda bireyler bu yöntemlerle okuyup anlamayı gerçekleştiremediğinden, daha çok kendi bildiğini doğru sanmakta, farklı bir şey duyduklarında hoşgörü göstermek yerine kendi inançlarına hakaret edildiğini sanıp saldırganlaşabilmektedir. Inkeles ve Smith’in yukarıda bireysel gelişim ile ilgili bulgularındaki nitelikler, paragrafta inançlar örneğinde görüldüğü gibi, gelişmiş devletlere göre, az gelişmiş devletlerin insanlarının oransal olarak daha azında bulunmaktadır. Böylece de sanayileşmenin de ön şartı olan bilimsel özgürlükler gerçekleşmemekte; demokratik bir toplum düzeni kurulamamakta; olması gereken bilimsel eğitim sistemi kurulamamakta; mevcut kültürel ortamın da desteğiyle, az gelişmiş toplumlar kaderlerine razı bir şekilde yaşamalarına devam etmektedirler. Burada açıklanmaya çalışılan bireysel gelişimdeki sorunlar, bağımlılığı artırması anlamında toplumların gelişmesinde dış etkenlerin yanında iç etkenlerin de önemli olduğuna dikkat çekmektedir.

Buraya kadar anlatılanlar kapsamında üretim ilişkilerinin, kapitalizmin mantığında, azgelişme açısından modernizmi ve post-modernizmi nasıl etkilediğini açıklayabilmek için, gerekli görülen azgelişmenin açıklanmasına yer verildi. Azgelişmenin açıklanabilmesi içinse öncelikle, kapitalist mantık ve bağımlılık teorileri üzerinde de inceleme yapıldı. Bölümde de görüldüğü üzere, azgelişme içsel sebeplerden çok dışsal sebepler tarafından oluşturulmaktadır. Burada açıklanmaya çalışılan dışsal sebepler aşağıdaki bölümlerde incelenecek olan, azgelişme açısından fordizmin modernizmi etkilemesinin, post-fordizmin de post-modernizmi etkilemesinin anlaşılmasını kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla ilerideki bölümlerin anlaşılmasında azgelişme bölümündeki açıklamalar ve özellikle de bağımlılık ilişkileriyle ilgili anlatılanlar önemli olacaktır.

FORDİZM VE MODERNİZMİN AZGELİŞMİŞ ÜLKELER ÜZERİNE ETKİLERİ

Daha önce de açıklanmaya çalışıldığı gibi, sermaye sistemi, üretim sisteminden kültüre, siyasete kadar her alanı dönüştürmektedir. Bu bağlamda sermaye sistemi temelinde gelişen fordist üretim sistemi de modernizmi etkilemektedir. Azgelişme de dünya ekonomi sistemi ile son derece ilişkili bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Dünya ekonomi sistemi, gelişmiş ülkelerin yaptığı gibi, azgelişmiş ülkelerin de kendi çıkarlarını önceleyerek değerlendirmeler yapmasını gerekli kılmaktadır. O nedenle buradaki bölümde, ilk aşamada fordizm ve azgelişmiş ülkeler üzerine etkileri, daha sonraki aşamada ise fordizmin modernizme etkileri ve azgelişmiş ülkeler açısından oluşan durum incelenecektir.

Fordizm ve Azgelişmiş Ülkeler Üzerine Etkileri

Azgelişmiş ülkelere etkisi açısından fordizmi açıklayabilmek için öncelikle fordizmi tarihsel süreçten başlayarak incelemek yerinde olacaktır. Fordizm kavramının sembolik doğuş yılı olarak 1914 verilmekte; ismini Henry Ford'un otomobil fabrikalarında yaptığı uygulamadan almaktadır. Ancak, fordizmi, Henry Ford ortaya çıkarmış değildir. Fordizmin iş örgütlenmesi ve teknoloji yönünden meydana getirdiği gelişmeler, birçok yerleşmiş uzantının sonucudur. Ford, var olan emek gücünün uygulamadaki yerini iş bölümünün organizasyonunu yeniden düzenleyerek, verim artışı sağlama yoluyla gerçekleştirmiştir. Bunu da pratikte işçileri yürüten bir bant sisteminde sabitleme sistemiyle başarmış, eskiye oranla üretimde çok büyük oranda katlamalar meydana gelmesini sağlamıştır. Ford sisteminin amacı; işin yeniden düzenlenmesi ve kârlılığı artırmanın yanında, meydana getireceği gelir artışı ve boş zaman sayesinde büyük şirketlerin gittikçe artan üretimlerine karşı tüketici bulmaktır. Ford fabrikalarında artan üretime karşı tüketici bulmak ve ekonomiyi canlandırmak için bir dönem işçilerin gelirlerinin artırılması yoluna da gidilmiştir. Ancak, bu beklentinin yanlış olduğu anlaşılmıştır. Buna da kısmen, işçilerin bir anda kazandığını tekrar harcayan, tüketici bir topluluk kültüründe olmamaları sebep olmuştur (Harvey, 1999: 147-149). Bu bölümde de açıklanmaya çalışıldığı gibi, fordist üretim sistemi daha fazla üretmenin yollarını

geliştirmekte, ancak ürettiğini satabilmek için de buna uygun bir kültürel ortama ihtiyaç duymaktadır. Görüldüğü üzere en temel sorununu da ürettiğini satabilmek oluşturmakta, tüm çabalara rağmen, iç piyasada beklenen satışı gerçekleştirememekte, dolayısıyla tek çare azgelişmiş ülkelerin pazar haline getirilmesi kalmaktadır.

Yukarıda açıklandığı gibi, fordist üretim sistemi daha az maliyetle daha fazla üretebilmek için geliştirilmiştir. Bunu gerçekleştirmek için fordizm, aşağıda yer aldığı gibi, diğerlerine de kaynaklık eden şu dört temel ilkeye dayanmaktadır:

1. Ürünlerin, her parçanın ve görevin standartlaştırılması,
2. Aynı görevlerin mekanize edilebilmeleri,
3. Bilimsel idare ya da Taylorizm'le yeni üretim teknikleri ve organizasyonun düzenlenmesi,
4. Yürüyen bant sistemi (Muray, 1995: 47).

Yine teorik açıdan fordizmi destekleyen Taylorizm, idari ve destek birimler arasındaki ilişkilerin yapılandırılması -merkeze bağlı hiyerarşik organizasyon- tüm planlamaların uzmanlaşması -standartlar ve talimatlar ile çalışma- inisiyatif yokluğu gibi belli özellikler gösteriyordu (Muray, 1995: 48-49). Taylorizmin burada yer alan, yönetim ve organizasyonu destekleyen bu ilkeleri de, fordist üretiminin daha güçlü bir şekilde işletmelerde, fabrikalarda yerleşmesini sağladı.

Yukarıdaki anlatılardan da anlaşılacağı gibi, fordizm de en önce kapitalist artı değeri, birikimi artırmaya çalışmaktadır. Yine kendi uygulama alanlarında geliştirdiği yeni iş yöntemlerini, Taylor'un iş yönetim prensiplerini de kullanarak pekiştirmektedir. Bu yöntemin kullanıldığı zamanlardaki gelişme durumuna örnek olarak, Ford'un model "T" sinin yeni yöntemle üretilerek, 1916'da el yapımı otomobillerin onda bir fiyatına satılması ve piyasanın yüzde ellisini ele geçirmesi verilebilir (Muray, 1995: 47; Lipietz, 1997: 2-3). Burada görüldüğü gibi fordist üretim sistemi, özellikle de yürüyen bant sistemi ile birlikte kitle üretimi gerçekleştirebilmek üzere standart ürünler üretmeye dayalı bir sistemdir. Farklı zevklere uygun çok çeşitli üretime olanak vermiyordu ve modernizmle birlikte inceleneceği gibi bu duruma uygun bir toplumsal kültürün inşa edilmesini gerekli kılıyordu. Aynı sebepten, fordizm kitle üretimine yöneldiğinden bir taraftan ne kadar üretilirse o kadar tüketileceğini varsayıyor, diğer taraftan ürettiklerini iç piyasada satamıyordu. Bu durumdan çıkmanın yolu ise, fordizmle birlikte daha fazla gelişme olanağı bulan sermayenin azgelişmiş ülkelere üretimlerini satmasından geçiyordu.

Yukarıda açıklandığı gibi, kapitalist mantıkta, fordizmin temel amacı sermaye sahibinin daha çok kazanabilmesini sağlamaktır. Bu durum işçilerin iş organizasyonundaki çalışma şartlarını da değiştirdi. Fordizm öncesi işçiler sabit bir tezgâhın önünde çalışmaktayken, fordizmle birlikte yürüyen bant sistemiyle birlikte işlenecek ürünler işçilerin önüne gelmeye başladı. "İş zaman etüdü" çalışmaları sonucu, işgücü hareketleri azaltılarak, zaman ve maliyet açısından

ekonomi sağlandı. Üretimde rasyonellik ilkeleri konusunda Taylorizme yaslanan bu sistemle birlikte, en az zaman, en az emek ve maddi kayıpla verimlilik sağlanmaya çalışıldı (Aytuğ, 2011: 54). Fordizm'in işleri bir makinenin başında sıradan işler haline getirerek niteliksizleştirilmesi, işçilerin aldıkları ücretlerin azalmasına sebep oldu. Sosyal hayatta sorunlara sebep olan bu durum, devletin toplumsal hayata müdahalesini zorunlu hale getirdi. Her ne kadar devletten devlete sosyal hayata verilen destek değişse de, dar gelirliilerin istihdamı, sağlığı, sosyal sigortası, eğitimi, devletlerin sosyal patlamaları önleyebilmek anlamında önde gelen sorunlarından oldu (Harvey, 1999: 158-159). Fordist üretim sisteminin işleri basitleştirerek niteliksizleştirilmesi, yukarıda yazılanlara ek olarak, çalışanların bir makinenin parçası gibi, kolayca birbirinin yerini alabilmelerini ve değersizleşmelerini sağladı. Ayrıca, sosyal güvenlik haklarının yokluğu, işverenlerin, ilerleyen yaşlarında çalışanlarını kolayca işlerinden atmalarına sebep oldu (Muehlebach, 2011: 72).

Yukarıda da açıklandığı gibi, fordist üretim sisteminin çalışanlar ayağındaysa, niteliksiz iş gücüne olan ihtiyaç bulunmaktadır. Bu aşamada Boratav'ın da vurguladığı gibi, kapitalizm açısından beklenen ise, işgücü piyasalarının serbest olmasıdır. İşgücü piyasalarının serbestliği de, emekçilerin tek başına korumasız olarak sermaye sahibiyle karşı karşıya gelmesi anlamındadır (Boratav, 2013: 35). Dünyada çokça örneği görüldüğü gibi, serbest piyasayı işgücü açısından uluslararası düzeyde de gerçekleştirmek isteyen sermaye açısından, söz konusu durum, gerektiğinde ucuz işgücünün az gelişmiş ülkelerden temin edilmesi ya da az gelişmiş ülkelere şirketleri yoluyla girerek oradaki emek gücünden faydalanmayı gerekli kılmaktadır². Her iki durumda da yine asıl kazanan gelişmiş devletlerin sermayesi olmaktadır. Ancak buradaki fazla kazanç, "bağımlılık teorileri"nin anlatıldığı bölümde de açıklandığı gibi, az gelişmiş ülkelerin gelişmişlerin yararına daha uygun koşullarda kontrol edilmesini sağlamaktadır.

Önce de açıklandığı gibi, fordist sistem daha çok üretim (kitle üretimi) olanağı sağlıyordu. Burada fordist sistem temel döngüsü gereği, bir malın üretildiği kadar tüketileceği fikri ile hareket ediyordu. Ancak fazla üretim iç piyasada tüketilemediğinden, bu fazla sanayi üretiminin özellikle de bu ürünlere ihtiyacı olan az gelişmiş ülkelerde satışının sağlanması gerekiyordu. Bununla birlikte, çok kere yeteri kadar tüketici bulamayan söz konusu mallar, (az gelişmiş ülkelere de yeterli satış gerçekleştirilemediğinde) depolarda beklemek zorunda kalıyordu. Depolarda bekleyen mallar ise, hem depolama maliyetinden dolayı ürünün genel maliyetini artırıyor, hem de satılamayan mallar dolayısıyla işletmelerin zor durumlara düşmelerine sebep oluyordu. Bu durumlarda da yine kurtarıcı olarak devlet görülüyor, mevcut tıkanıklık sermaye sınıfının lehine, toplumun bir kısım kaynaklarının ayrılması pahasına çözülmeye çalışılıyordu. Yine taleplerdeki ani düşüşlerin yarattığı çaresizlik, zaman zaman sisteme dahil olan firmaların korkulu

² Harmancı konuyla ilgili olarak 1970'ler, 1980'ler ve 1990'lardan örnekler vermektedir (2004: 30).

rüyasıydı. Bu yüzden mevcut girişimci sınıfın varlığını koruyabilmesi için, fordizm, ulusal ve korunmuş bir pazara ihtiyaç duymaktaydı (Muray, 1995: 48). Yani buradan da anlaşılacağı gibi, fordizm uygulamalarında devletler sıkıntılar oluştuğunda girişimci sınıfı korumak durumunda kalıyordu. Kendi girişimcilerini korumanın kuşkusuz en önemli yoluysa, az gelişmiş ülkelere daha çok satış yapmaktan geçiyordu. Az gelişmiş ülkelere daha çok satış yapmak için ise, bağımlılık teorileriyle ilgili bölümde de açıklanmaya çalışıldığı gibi, dünya piyasalarını yönetmek, dünya siyasetini yönetmek, daha ilerisinde dünyadaki kültürü yönetmek gerekiyordu.

Bölümde de açıklanmaya çalışıldığı gibi fordizm, gelişmiş devletlerin kendi içinde, çalışanların yeni yöntemlerle daha fazla üretecek şekilde yönetilmesini, işçi başına elde edilen kazancın artırılmasını sağlıyordu. Devletler arasındaki alanda ise, elde edilen fazla üretimin getirdiği güçle, az gelişmiş devletlerin daha çok kontrol edilmesini olanaklı hale getiriyordu. Yani asıl sorun, gelişme farklarından dolayı ortaya çıkıyor, güçlü olanın az gelişmiş olanı kullanarak, tüm ekonomik, siyasal, sosyal, kültürel olanaklarını kendisini daha çok geliştirmek istemesinden çıkıyordu. Bunun en önemli yoluysa, az gelişmiş ülkelerin ustalıklı yöntemlerle doğal kaynaklarını ve emek gücünü sömürerek ham maddeye ulaşmak, ham maddeyi işleyerek tekrar az gelişmiş ülkelere satmaktı. Yani fordizm bir taraftan az gelişmiş devletlerin doğal kaynaklarını, çok az bir ücretle çalışmaya hazır işgücünü sömürürken, diğer taraftan satmak istediği genelde ileri teknoloji gerektiren ürünlerini satmak için tüketim kültürü başta olmak üzere yeni sisteme uygun kültürü de geliştirmek durumundaydı. Buradan bakıldığında da anlaşıldığı gibi, fordist üretim sistemi de, sermayenin sınırları aşarak özellikle de az gelişmiş ülkelere, uluslararası müdahalelerde bulunabilmesi için gerekli gücün oluşturulmasına zemin hazırlıyordu³. Güç ise az gelişmeyle ilgili bölümde de incelendiği gibi, çeşitli entrikalarla sömürülme ilişkilerini geliştiriyordu. Çalışmada Türkiye ile ilgili bölümde de açıklandığı gibi, bu durumdan etkilenen ülkelere birisi de Türkiye idi. Yine önceki paragraflarda da incelendiği gibi, fordizm başarılı olmak için tüm yapıları kendine göre değiştirmek zorundaydı. Dolayısıyla fordist üretim sisteminin verimli olabilmesi için, kendini daha çok kültür alanında gösteren modernitenin de aşağıda yer aldığı gibi, ona uygun bir yapıda şekillenmesi gerekiyordu.

Fordizmin Modernizme Etkisi ve Az Gelişmiş Ülkeler

Fordist üretim sistemi, daha önce üzerinde durulan kapitalist sistemin mantığı gereği, bu mantık temelinde geliştiğinden, tüm yapıları kendi gelişmesini destekleyecek şekilde değişime uğratmaktadır. Bu bölümdeki konu bağlamında ise,

³ Dikkat edilirse söz konusu durum, çalışmada bağımlılık teorilerinde anlatıldığı gibi, az gelişmiş devletlerin daha fazla sömürülebilmesi için, bu defa fordist üretim sistemi paralelinde ortaya çıkan gelişmeleri açıklamaktadır. Yine bölümde anlatılanlar, az gelişme bölümünün tamamı göz önüne getirildiğinde daha çok anlam kazanmaktadır.

daha çok kültürel anlamda yansımaları bulan modernizmi etki altında bırakması açısından ele alınacaktır. Önceki bölümde fordizme ağırlıklı olarak yer verildiğine göre, fordizmin modernizme etkisini açıklayabilmek için, burada öncelikli olarak modernizmi açıklamaya çalışmak yerinde olacaktır. Daha sonra ise fordizmin modernizme yaptığı etki, az gelişmiş ülkeler açısından değerlendirilecektir.

Modernleşme tarihsel olarak, 17. yüzyıldan 19. yüzyıla kadar Batı Avrupa ve Kuzey Amerika'daki toplumsal, ekonomik ve politik sistemlerde ortaya çıkan değişimin bir ürünü olarak gerçekleşti. Daha sonra, diğer Avrupa ülkelerine, arkasından da 19. yüzyıl ve 20. yüzyıllarda Güney Amerika, Asya ve Afrika kıtalarına yayılan bir süreç oldu (Eisenstadt, 2007: 11). Burada da açıklandığı gibi, modernite önce gelişmiş devletlerde ortaya çıktı ve sonra az gelişmiş devletlere belirli bir sıra halinde gelişmişlik durumlarına göre yansımaya başladı.

Yine modernizm, tarihsel süreç içerisinde bakıldığında, yoğunlukla, kültür, bilim ve teknikteki gelişmelerin de etkisiyle, zamanın getirdiği yenilikleri, değişimleri simgelemektedir. Callinicos'un tanımıyla "modern toplum, geleneksel toplulukların durağan yapısından kökten bir kopuşu temsil eder. Artık insanlığın doğa ile ilişkisi, tarımsal üretimin tekrarlanan döngüsünün egemenliği altında değildir. Bunun yerine, özellikle sanayi devriminden bu yana, modern toplumlar kendi fiziksel çevrelerini denetlemek ve dönüştürmek için gösterdikleri sistematik çabalarla nitelendirilir oldular" (2001: 53). Yeni durumda bilime olan inancın da gelişmesi ile birlikte dünya değiştirilemez olmaktan çıktı. Bilimin desteği ile teknolojik olanakların da artmaya başlamasıyla, sanayi alanında ortaya çıkan gelişme ve değişimler kültürel alanlarda da yansımaları buldu.

Modernleşme, toplumlarda kurumsal yapılar bakımından da büyük ölçüde farklılaşma ve uzmanlaşma ortaya çıkardı. Bu farklılaşma ve uzmanlaşma ile ilgili olarak, modern özelliklere sahip toplumlarda, bu yapılara dahil olma süreci, "akrabalık bağları, bölgesel, toplumsal sınıf veya mevki" ilişkileri gibi sabit bir şekilde formalize edilmedi. İşlerde meydana gelen çeşitlenme sonucu yeni uzmanlık alanlarına gereksinim duyuldu. Bu yeni duruma egemen olan uzmanlaşan roller ise, ailesel bağlar, akrabalık, sınıf, mevki bağları vb. yerine, çalışma ve başarıya sonucu oluşan "serbest geçişlilik ilkesi" ile gerçekleşti (Eisenstadt, 2007: 12-14). Buradan da anlaşılacağı gibi, fordist sistem de kendi çalışma kültürüne ve standartlarına uygun insan yetiştirmeyi gerekli kılıyordu.

Yine, gerek fordizm gerek modernizm, her alanda gerçekleşen değişimlerin sonucu olarak ortaya çıktı. Modernizmle birlikte gerçekleşen değişmeye dikkat çekmesi açısından Berman'ın açıklamalarına göre, "modernizm", yaşama koşulları içerisindeki mekan ve zamanın olumlu ya da olumsuz olarak yaşanışı ve içinde bulunulan koşulların durmadan parçalanarak değiştirilmesi olarak ifade edilmektedir. Yine Berman'a göre, modern olmak için, Marx'ın ifadesiyle "katı olan her şeyin buharlaştığı" bir evrenin parçası olmak gerekmektedir (1988: 15).

Modernizm anlayışının tarih sürecindeki gelişmesiyle de ilişki kurulabilecek şekilde, Horkheimer ve Adorno da, ekonomik üretkenliğin artışının sonucu bir taraftan bakıldığında adil bir dünya için gereken koşulların ortaya çıktığını, ancak, diğer taraftan ekonomik güçler karşısında bireyin tamamen “hükümsüz” bırakıldığını söylemektedir (1995: 15). Yani modernizm bireyi akıl ve bilim böyle emrediyor diyerek hükümsüz bırakmaktadır. Bu durum fordizmin bilimi öne sürerek, işleri standartlaştırması gibi, toplumsal hayatın standartlaştırılması talepleriyle uyumludur. Bunun sonucunda ise, aklın ortaya koyduğu doğrular, “rasyonelleşme” egemenler tarafından belirlenmektedir. Aynı paralelde egemenler açısından faydalı, iyi olan yasalar, yoksullar ve emekçiler için çıkarlarının ters olmasından olumlu olmayabilmektedir.

Yukarıda açıklanan rasyonelleşmenin egemenler tarafından belirlenmesi, özgürlüklerin kısıtlanması durumunu meydana getirebilmektedir. Modernite ayrıca aydınlanmayla da yakından ilişkili bulunmaktadır. Aydınlanma düşüncesi de amaçladığının tersine, modernite gibi, daha fazla özgürlük yerine insanlığın kurtuluşu adına evrensel bir baskı ortaya çıkarmaktadır. Buna örnek olarak, Horkheimer ve Adorno’nun aydınlanmanın diyalektiğinde öne çıkarılmak istenen akılcılıkta eleştirme konusu olan, hâkimiyet ve baskının mantığı verilebilir. Horkheimer ve Adorno’ya göre, bu durumdan çıkmanın yolu “doğanın isyanıyla” mümkün olabilir. Buradan doğanın karşı çıkması olarak kastedilen, insan doğasının isyanının kullanılmak istenen saf araçsı akla karşı koymasıdır. Yani insan doğasında var olan kişilik ve kültürün karşı koymasıyla, bu ezici baskı durumundan kurtuluşun olanaklı olduğu anlatılmak istenmektedir (Harvey, 1999: 199-206). Yine, Adorno’nun açıklamalarına göre sanat ve kültür de, ideolojiden bağımsız hareket edemez. Kapitalizmde bütün üretim pazar içindir. Mallar insanın ihtiyaç ve istekleri için üretilmez, daha fazla fayda, sermaye için üretilir. Sanat ve kültür de, kapitalizmin bu amaçları doğrultusunda, sermaye sisteminin daha çok kazanabilmesi için kullanılır (Bernstein, 1991: 5). Burada görüldüğü gibi, hem fordist üretim sistemi daha çok üretmek için bilimsel akla ihtiyaç duymakta, hem de modernizm akılcılığa (rasyonalizme) yaslanmaktadır. Ancak tüm bunlarda amaç, toplumdaki insanların ortak faydasını aramak değil kapitalist sistemin pazar payını, dolayısıyla az gelişmiş ülkelere olan satış oranını artırmaktır.

Modernizmin düzenleyen, planlayan, rasyonellik adına akıl böyle emrediyor teziyle, insanları denetim altına alan baskıcı tarzı, yukarıdaki fikirler karşılaştırılınca da görüldüğü gibi, kapitalizmin anlatmaya çalışılan mantığıyla uyuşmakta; mevcut bütün kurgularını kendi çıkarları doğrultusunda meydana getirmektedir. Wagner’in deyişiyle, “...modern pratikler bir kez başlayınca, insanın özerklik yoluyla kendi kendini gerçekleştireceğini belirten burjuva-hümanist vaadi yerine getirmek şöyle dursun, insan varlıkları hem düşüncede hem de gerçeklikte öylesine dönüştürür ki, tam da bir benliği (self) gerçekleştirme nosyonu savunulamaz hale gelir” (1996: 27). Toplumları oluşturan bireyler, kapitalist sistemin çarkları tarafından öyle bir bilenir ki, sonunda birbirinden çok farklı olmayan bireylerden meydana gelen kitleler oluşturulmuş olur. Yine,

konuyla ilgili olarak, Taylor da, modernliğin kapitalizmin ürünü olduğuna işaret ederek, kitlelerin istemeden karşılaştıkları vahşi kapitalizmin besleyeceği rekabetçi ortamda özgürlüğün de sürekli korunabileceğinin şüpheli olduğunu vurgulamaktadır (1995: 91-92).

İnsanların modernite çerçevesinde tek tipleştirilmesi, yukarıda bazılarında örnekler verilen, Frankfurt Okulu yazarlarının özellikle üzerinde durdukları bir konudur. Bu yazarların da vurguladığı, kapitalist sistemin sermaye sahiplerinin çıkarları doğrultusunda geliştirdiği kitle kültürü, özel bir kültür endüstrisi olarak işlev görür. Basın, radyo ve sinema ise yeni kültürün oluşmasında, kitlelerin sermaye sınıfının çıkarları doğrultusunda biçimlenişinde en önemli rolü oynar. Marcuse, kitle kültürünün temel karakteristiklerini şu şekilde sıralamaktadır (Held, 1987'den akt. Kızılcelik, 2000: 222):

1. Kitle kültürü, kamusal ve özel ilgiler/çıkarlar (interests) arasında hatalı bir harmoni kurar,
2. Kitle kültürü, tüketim yönelimlerini ve özelleştirmeyi güçlendirir,
3. Kitle kültürü, reklam estetiğini genişletir,
4. Kitle kültürü, var olan işçi-sınıfı kültürünü (proleter kültürü) zayıflatır, yok etmeye çalışır,
5. Kitle kültürü, araçsal aklın başatlığını artırır,
6. Kitle kültürü, seksüaliteyi (cinselliği) manipüle eder.

Horkheimer, kitle kültürü ile ilgili, içinde bulunduğumuz durumun sorunsallığına dikkat çekerek, “bilim, doğadaki bilinmeyen karşısında duyduğumuz korkuyu yenmemizi sağlamıştır: Artık kendi ürünümüz olan toplumsal baskıların esiriyiz. Bağımsız davranmaya çağırdığımızda, düzenlerden, sistemlerden, otoritelerden yardım bekliyoruz” demektedir (1998: 187). Burada anlatılmak istendiği gibi, bir zamanlar doğaüstü güçlerden korkutularak tutsak edilmeye çalışılan insan, bilim ve kültürdeki gelişmeler yoluyla bu tutsaklıktan kurtulmuştur. Ancak, sermaye sisteminin çıkarları doğrultusunda eskinin yerine yeni bir bağımlılık ilişkisi, gündelik hayatı etkileyen gerçeklik olarak yerini almıştır. Moderniteyle birlikte geline aşamada, inanç sistemlerinin yaptığı baskı bu defa modern olmak adına akıl tarafından yapılmaktadır.

Görüldüğü gibi, ne fordizm, ne de modernizm, kapitalizmle ilişkisi kurulmadan düşünülemez. Daha önce de açıklandığı gibi, fordist üretim sistemi daha çok üretmeye dayalı, ne kadar üretilirse o kadar da tüketileceğini varsayan bir anlayıştan kaynaklanmaktadır. Bu amacın gerçekleşebilmesi için ise, tüm kaynakları en elverişli şekilde kullanabilmek gerekmektedir. Tüm kaynakların en elverişli kullanılabilmesi için de, başta sermaye sisteminin hükümetleri olmak üzere ileri gelenlerinin çabalarıyla başta kültür olmak üzere, toplumsal yapının dönüştürülmesi gerekmektedir. Daha önce değinilen, Durkheim'in “mekanik dayanışma” teorisinde anlatılan benzeşen ilişkilerin yerini, çok daha çeşitlenmiş ve gelişmiş bir işbölümü almalıdır. Tarım toplumundan endüstri toplumuna geçmek, aynı işleri aynı tekniklerle yapmak yerine, endüstri toplumunun gereği olarak,

teknoloji ve işbölümü ağırlıklı bir yapılanmayı gerçekleştirmek; endüstri toplumunun gereği olarak geniş aile biçiminden sanayide kullanılmaya çok daha elverişli olan çekirdek aileye geçmek gerçekleştirilmelidir. Yani Durkheim'in görüşleri açısından değerlendirilirse "organik dayanışma" geçerli olmalıdır (Durkheim, 1997).

Üretim sistemiyle ilişkili olan söz konusu değişimlere uyulabilmesi için ise, gelenekler ve dini anlayışla biçimlendirilmiş, yüzyıllarca devam eden bir kültürel anlayış yerine, endüstrileşmenin gerektirdiği değişimleri hayata geçirebilecek modernizmde anlam bulan bir kültürel değişimin sağlanması olanaklı kılınmak durumundadır. Modernite teorileri kapsamında geliştirilen bu kültürel değişme aynı zamanda azgelişmiş ülkelere de taşınmalıdır. Çünkü ortaya çıkan fazla ve çeşitlenmiş ürünlerin azgelişmiş devletlerde satılabilmesi için, bu ürünleri tüketecek kültürel değişmeye uyum sağlatılmış azgelişmiş devletler insanlarına ihtiyaç bulunacaktır. Benzer şekilde, ucuz işgücünden faydalanabilmek için, azgelişmiş ülke çalışanlarının profili, kültürü de gelişmiş devletlerdekilere benzer olmak zorundadır. Daha önce açıklandığı gibi değişen koşullar, tarım toplumları için uygun olan Durkheim'in "mekanik dayanışma" teorisi yerine, endüstrileşmeyle geline aşamayı yansıtan "organik dayanışma" teorisindeki toplumsal yapıya daha uygundur. Azgelişmişler de açıklanan sebeplerden, gerekli adaptasyonu gerçekleştirmelidir.

Kuşkusuz, endüstrileşme, her geçen gün daha da kalabalıklaşan toplumların ayakta kalabilmeleri için hayati bir önem arz etmektedir. Burada eleştirilen nokta ise, fordizmin, modernizmin, kapitalist üretim mantığında gelişirken, insana ve doğal çevreye duyarsız bir şekilde hareket etmesidir. Yine, eleştirilmek istenen bir diğer konu, azgelişme ile ilgili bölümde açıklanmaya çalışıldığı gibi, fordizmle birlikte ortaya çıkan üretim katlamalarının da gelişmiş ülkelerin çıkarlarını koruyacak şekilde "güç, kontrol" ve "merkez, çevre" ilişkileri içinde hayata geçirilmesidir. Bu durum ise, dış müdahalelerin de katkısıyla, azgelişmiş ülkelerin ileri teknoloji üretimi yapamaması, tüketici ve pazar konumunda bulunması gibi daha önce de incelenen etkiler yapmaktadır. Aynı paralelde, fordizm gelişmiş devletlerin daha fazla üretmesi ve bu üretime pazar bulabilmeleri olanaklarını artırmakta, endüstri üretimine uygun bir aile yapısının gerçekleşmesini, endüstri üretimine paralel bir kültür gelişmesini gerekli kılmakta, modernizmin gelişmesi de bu doğrultuda gerçekleşmektedir. Ancak, fordizm de tarihsel süreç içinde gerçekleşen ekonomik dönüşümler sonucu oluşan değişimlere ayak uydurmak sonucunda kalacak ve sonraki bölümde de inceleneceği gibi fordizmden bir kopuş gerçekleşecektir.

Bu bölümde, azgelişmeye etkisi açısından fordizmin modernizme etkisi incelendi. Modernizm, başta geleneksel toplumdan bir kopuş ve değişmeye işaret etmesi açısından farklı tanımlar da dikkate alınarak ele alındı. Fordizm ile ilgili olarak çalışan uzmanların görüşlerine yer verildi ve buradaki görüşler fordizmin modernizme etkisi açısından değerlendirilmeye çalışıldı. Bölümde incelendiği gibi,

fordizmin azgelişme açısından ise, rekabet koşulları gereği azgelişmiş ülkelerin bu yarışta geride kalmasına sebep olduğu, azgelişmeyi tetikleyici bir etki ortaya çıkardığı görüldü. Çünkü fordizm aynı standart özelliklere sahip ürünleri kitle üretimi şeklinde ne kadar üretirsek o kadar satarız mantığıyla üretiyordu. Oysa, her ne kadar modernizme yaptığı etki paralelinde, kültürel değişimle tüketimi artırmaya çalışsa da üretimini iç piyasada tüketemiyordu. O nedenle de azgelişmiş ülkelere açılmak zorundaydı. Ancak, bazı tersi iddiaların aksine, Türkiye ile ilgili bölümde de incelendiği gibi, ülkelere giren bu yabancı sermaye, o ülkenin sanayisinin ve teknolojisinin gelişmesine hizmet etmiyordu. Bu gelen sermaye, ya kendi markalaşmış ürünlerinin azgelişmiş ülkelerde tüketilmesini sağlamaya çalışıyor ya da kendi marka ve patentini korumak şartıyla ucuz işgücü, ucuz hammadde gibi kaynak avantajını da kullanarak azgelişmiş ülkelere daha fazla faydalanmanın çarelerini arıyordu⁴. Tüm bunlara rağmen, aşağıdaki bölümde de yer verildiği gibi, fordizmin katı yapısı, piyasa şartlarına uymasını güçleştirdi ve esnek bir yapılanmaya gidilmesi zorunluluğunu doğurdu. Çare, post-fordist üretim sistemi ve ona uygun bir kültürel ortam hazırlanmasına hizmet eden post-modernizmde bulunulmaya çalışıldı.

POST-FORDİZM, POST-MODERNİZM VE AZGELİŞMİŞ ÜLKELER ÜZERİNE ETKİLERİ

Önceki bölümde fordist üretim sistemi incelendiğinde de görüldüğü gibi, dünya ekonomik sistemi temelinde gelişen fordizm, azgelişmiş ülkelerin bağımlılığını artırıcı bir etki yapmakta, oluşturmaya çalıştığı modernist kültür de gelişmiş ülkelerin yararına işlemektedir. Sermaye sistemi siyasetten kültüre her alanı etkilemektedir. Bölümdeki konu açısından da kapitalizmin mantığında gelişen sermaye sistemi, post-fordizmi etkilemekte, post-fordizm de sermaye sistemi ile birlikte post-modernizmin oluşumunu etkilemektedir. Yine, post-fordizm ve onun etkisiyle şekillenen post-modernizm ise, aşağıdaki alt bölümlerde de incelendiği gibi, azgelişmiş ülkelerin bağımlılığını artırıcı bir etkide bulunmaktadır.

Post-fordizm ve Azgelişmiş Ülkeler Üzerine Etkileri

Burada post-fordizm ve azgelişmiş ülkeler üzerine etkilerini değerlendirebilmek için, tarihsel süreçten başlanarak gelişmelere dikkat çekmek yerinde olacaktır. 1960'ların ortalarında fordizm içinde önemli sorunlar oluşmaya başladığı anlaşılmaya başlamıştır. Aynı zamanda Japon ve Avrupa ekonomilerinin kendilerini toparlamaları, iç pazarlarını doyurmaları sonucu, fazla üretimlerini dışarıya satmak istedikleri bir dönem oluştu. Bunda otomasyon, robotlaşma, sibernetik vb. yeni teknolojilerin kullanılmasının etkisi oldu. Yine bu dönem, fordist yönetim ve rasyonalizasyonun etkisiyle gerçekleştirilen daha az işçiye

⁴ Bilindiği gibi uluslararası sermaye, ucuz işgücü elde etmek için başta Çin ve Uzak Doğu Ülkeleri olmak üzere azgelişmiş devletlerde yoğun bir şekilde etkinliğini sürdürmektedir (DISK, 2001: 24; Çaşkurulu, 2010: 70).

ihtiyaç duyma sonucu, gittikçe daha fazla işçinin işten atıldığı bir zamana rastladı. 1968'de Avrupa'da ve Amerika'da bir taraftan sisteme karşı koymalar başlamışken, bir taraftan da sermayenin yeni üretim teknikleri ve teknoloji kullanımlarını yaygınlaştırmaya başlaması artan bir şekilde kendini hissettiriyordu (Harvey, 1999: 164-165). Fordizm hem sağ ve hem de sol tarafından "işyerinde, politik partide, konferans salonunda ve stüdyoda her zaman hedef alındı. Bu şekilde hedef alma, 1968'de Avrupa'da ve Amerika'da patladı. Söz konusu durum, fordizmin temel ilkelerine; çalışma ve tüketim tanımlarına, kentleri biçimlendirmesine ve doğaya egemen oluşana saldıran, sınaî olduğu kadar kültürel bir ayaklanmaydı" (Muray, 1995: 51).

Aynı paralele Gartman'ın açıklamalarına göre, fordist üretim sistemi çok büyük çaplı olarak tekeli anonim şirketler, kitle üretimi ve standartlaşmış ürünlerle belirginleşmişti. Fordizm ve modernizm bir ekonomik gelişme, kültürel yenileşme olarak, ikinci dünya savaşından sonra en yüksek noktasına ulaşmıştı. Ancak, fordist ekonomi 1960'ların sonuna doğru zayıflamaya başladı ve 1973 ekonomik durgunluğuyla birlikte krize düştü. Bu krizden çıkış için, yeni ve çeşitlendirilmiş malların esnek üretim teknikleriyle üretilmesini öneren post-fordist ekonomi yükselişe geçti. Bu ekonomi ise, post-fordist üretim sistemi paralelinde, farklılığı ve geçiciliği öne çıkaran, yeni bir kültür olarak post-modernizmi ortaya çıkardı (1998: 121).

Diğer taraftan fordizm, meydana getirdiği fabrikalaşma ile birlikte geniş çaplı işçi kitlelerini de beraber getirmişti. Bu da sendikal hareketler için uygun bir ortam meydana getiriyordu. Ancak, teknolojinin yönünün değişmesi çalışma hayatında fabrika dışı üretim biçimlerinin de gelişmesine sebep oldu. Harvey, bu konuda, küçük ev içi üretimlerini, küçük atölyeleri, ayrıca 1970'lerde görülmeye başladı dediği, 1980'lerde azalmak bir tarafa daha da çoğaldılar olarak anlattığı terleme atölyelerini "sweat shop" örnek vermektedir. Oysa sendikal hareketler fabrikalarda işçilerin sayılarının artmasıyla güçlerini artırmaktadırlar (1999: 176). Türkiye örneğinde görüldüğü gibi az gelişmiş ülkelerde ise sosyal güvenlik ve sendikal haklar açısından daha büyük sorunlar ortaya çıkmakta, çalışanların çok büyük bir çoğunluğu örgütlenememektedir (Şenses, 2003: 150).

Kapitalizmin aşamadığı çelişkilerden olan mümkün olduğu kadar düşük ücretle işçi çalıştırma sorunu, nüfusun çok azının ulaşabildiği yüksek ve nitelikli iş dışında kalan sıradan işler için, gelir dağılımındaki farklılıkların azami açılması sonucu, çatışmaların yükselmesine sebep olmaktadır. Bu aşamada fordist sistem çocuk ve kadın iş gücünün kullanımına yönelmiş, ırk ayrımı yaparak, beyaz adamın sendikalaşmasına karşın "geri kalanların" işe karşı duydukları gereksinmeyi kullanmıştır. Fakat bu da ekonomik sıkıntıların yol açtığı toplumsal sorunların artmasına sebep olmuş, 1965'ten 1973'e kadar Fordizm ve Keynesçiliğin kapitalizmin çelişkileri ile baş edemeyeceği ortaya çıkmıştır. Burada da yüzeysel olarak bakıldığında önemli etken, katılık tarafından oluşturulan sebeplerden ortaya çıkmıştır. Sabit sermaye yatırımlarında da esneklik meydana

getirilememesi, tekelci sermayenin işçi ücretlerine takındığı katı tutum, sonuçta da işçilerin geniş çaplı grev dalgalarıyla buna cevap vermesi sorunların başında gelmiştir (Harvey, 1999: 161-165). İşçi haklarına karşı katı bir tutum içinde olunması, az gelişmiş devletlerin görece daha az örgütlenmiş çalışanlarını daha da çok etkilemiştir. Çünkü işgücü piyasasında, dünya çapında bir denge durumu sermayenin hareketini belirleyen temel etken durumunda olmuştur. Sermaye yatırım yaparken doğallıkla, işgücünü daha ucuza getirecek fırsatları az gelişmiş ülkelerdeki kapasiteyi değerlendirerek gerçekleştirmek istemiştir (Chossudovsky, 2003: 73-75). Dolayısıyla daha az maliyetle elde ettiği işgücü sonucu oluşturduğu zenginliği ve kuvveti ise, dünya ekonomisini, siyasetini yöneterek, az gelişmiş ülkeleri kontrol altına almakta kullanmıştır.

Yine 1973'te yaşanan petrol şoku, kapitalist dünyada stagflasyonun (üretimde durgunluk, fiyatlarda enflasyon) ortaya çıkmasına sebep oldu. Bu nedenle 1970'li ve 1980'li yıllarda, toplumsal ve ekonomik dar boğazdan çıkabilmek için yollar araştırılmaya çalışıldı. Bu aşamada Harvey'in kullandığı anlamıyla, fordizmin katı tutumuna karşı tam bir çatışma durumu olarak belirlenen "esnek birikim" uygulamaları görülmeye başladı. Ona göre, "esnek birikim", "emek süreçleri, işgücü piyasaları, ürünler ve tüketim kalıpları bakımından esnekliğe yaslanır. Temel özelliklerinden biri, yepyeni üretim sektörlerinin, finans hizmetlerinde yepyeni yöntemlerin, yeni piyasaların ortaya çıkması ve hepsinden önemlisi ticari, teknolojik ve örgütsel yeniliklerin temposunun önemli ölçüde hızlanmış olmasıdır" (Harvey, 1999: 170). Görüldüğü üzere, fordizmin krizlerinden kurtulmak için bulunan yeni yollar her alanı etkilemekteydi. Bu anlamda az gelişmiş ülkelerin de gelişen sürece uyum sağlaması gerekiyordu. Çünkü burada açıklandığı gibi gelişmeler, sermaye hareketleri, işgücü piyasaları başta olmak üzere, az gelişmiş devletlerde de karşılığını bulmak durumundaydı. Bununla ilgili örnek olarak, az gelişmiş devletlerin ekonomik sınırlarının esnetilmesi, gelen talebe göre işgücü geçişliliğinin uluslararası düzeyde sağlanması gerekiyordu.

Sermaye sisteminin bir diğer özelliği de, Adam Smith'in yaşadığı dönemden başlayarak, üretime öncelik tanınması ve ne kadar üretilirse o kadar satılabileceğini varsaymasıydı. Smith, konuyla ilgili olarak, "merkantilizmi" anlattığı bölümde, "bütün üretimde gözetilen tek amaç ve erek, tüketimdir. Üreticinin çıkarı ise, tüketicinin çıkarını ne derece kayırması gerekiyorsa, ancak o keredede kollanılmak lazımdır. ... Gelgelelim, merkantilist sistem tüketicinin çıkarını hemen hemen bidüziye üreticinin çıkarına feda etmekte ve öyle görünüyor ki, tüketimi değil üretimi bütün sanayinin ve ticaretin son amacı ve ereği saymaktadır" demektedir (2011: 732). Ancak, kapitalist sistemin uygulamalarıyla yaşanan krizler, üretim kadar tüketimin de dikkate alınması gerektiğine işaret ediyordu. Ayrıca, artan rekabet şartlarında, yeni dönemde müşteri memnuniyeti sağlanmadığı takdirde, satış yapmak olanaklı görünmüyordu. Fordist uygulamada, ne kadar üretilirse o kadar tüketileceğini varsayan yanlış anlayış sonucu oluşan depolama ve maliyet sebepleriyle meydana gelen sorunlar, perakendeciliğin ve market tipi

organizasyonun yaygınlaşmasıyla aşılmaya çalışıldı. Market tipi sistemin temelinde, ürünlerin tam zamanında siparişe göre yönlendirilmesi vardı. Ayrıca teknolojinin de etkisiyle, tasarıma göre değişen müşteri isteklerine cevap verme yoluyla, esnek üretim olanakları oluşmaya başladı. Market sistemine göre binlerce kalem ürün, değişen müşteri taleplerine göre, bilgisayar programları sayesinde kayıt altına alınıyor; kayıt altına alınan bilgiler ise, girdi/çıktı kontrolü, sipariş verilmesi vb. otomatik hale getiriliyordu. Örneğin, binlerce kalem ürünün ne kadar tüketildiği bu sayede biliniyor ve eksilen mallar hemen sipariş verilerek yerleri dolduruluyordu (Muray, 1995: 51-52; Monden, 1994: 15-27). Gelişmeler sonucunda söz konusu market sistemi, diğer işletmeler tarafından da örnek alınarak çok yaygın bir şekilde kullanılmaya başlandı.

Yine bir örnek olarak, esnek üretimin geliştirilmesi sayesinde, General Motors'un 1980'de tezgâhlardaki boyayı değiştirmesi 9 saat alırken, Toyota aynı işi iki dakikada yapmaya başladı; ayrıca süreç içinde işlemlerde sadeleştirme yaparak, örnek tiplerin gövdede sadeleştirilmesini 5000'den 500'e kadar indirdi (Muray, 1995: 53-54). Japonya kaynaklı bu gelişmede, ABD'li Deming'in Japonya'da uygulamaya geçirilen, esnek üretim sistemine dayalı, verimliliği artırma amaçlı, günümüzde "Toplam Kalite Yöntemi" olarak bilinen bütüncül sistemin çok büyük etkisi oldu (Aguayo, 1994). Tüm bu gelişmeler esnek üretim sistemleri paralelinde fordizmden bir kopuş olduğunu ortaya koyuyordu ki, bu durum post-fordizm olarak tanımlandı. Buradaki örnekte de görülen post-modernizmle birlikte ortaya çıkan yeni iş yapma yöntem ve teknikleri gelişmiş devletlerde yaygınlaşmaya başladı. Bu durum aynı zamanda, esnek üretim yöntemlerini daha önce kullanmaya başlayanlar açısından maliyetleri düşürerek, rekabette öne geçmek, rekabette geride kalanlara talep isteği yaratarak, yeni ve daha da çeşitlendirilmiş, farklı zevklere hitabeden ürünleri satabilmek demektir.

Post-fordizmi anlamak açısından, esnek üretim sistemi temelinde gelişen post-fordist üretim sistemi ile ilgili tartışmalarda üç konum ileri sürülmektedir. Bunlardan birincisi Piore, Sabel ve onları izleyenler tarafından savunulmaktadır. "Buna göre, yeni teknolojiler, çalışma ilişkilerinin ve üretim sistemlerinin bütünüyle farklı, toplumsal, ekonomik ve coğrafi temelde yeniden oluşmasını olanaklı kılıyor" (1984, akt. Harvey, 1999: 215). İkincisine göre, esneklik fikrinin "işgücü piyasalarında" ve "üretim organizasyonlarında" politik olarak uzlaştırılması görülmektedir. Pollert bu konuda bir meydan okumayla "esnek işgücü" fikrinin keşfi, uysallığı ve geçici çalışmanın yayılmasını yücelten ve bunları kaçınılmaz gösteren bir ideolojik taarruzun parçasıdır" demektedir (1988, akt. Harvey, 1999: 216). Üçüncü durumda ise, Harvey'de, esnek teknolojiler ve organizasyonel biçimlerin de her yerde hegemonik hale gelmediğini, fordizmin de her yerde aynı anda var olmadığını söylemektedir (1999: 217).

Harvey, post-fordist üretim sisteminin oluşumunun içinde bulunan esnek birikimin temelinde katılıkla çatışmasını görmekte, uzun süre değişmeyeceği var sayılan kalıpların, her anki değişimlere uyacak biçimde ayarlanmasını

değerlendirmektedir. Hatırlanacağı üzere, fordist üretim sisteminde en önemli sorun değişen koşullara karşı uyum sağlayamamaktan gelmektedir. Bu aşamada, işgücü açısından içinde bulunulan durumdan çıkmak için, daha kısa zamanlı çalışma, vardiya usulü çalışma, geçici işçilerden yararlanma, kadın iş gücünün yarım zamanlı çalışma özentsinin kullanılması, ana kadrolar dışındaki işlerde taşeronlardan yararlanılması gibi çözümler bulunmaya başlamıştır. Yine gerektiği zaman, ortam ve koşulların durumuna göre, düşük ücretli emek gücünden yararlanmak için az gelişmiş üçüncü dünyaya el atılmıştır. İş piyasaları açısından da, üretim ve tüketim kalıpları bakımından esnekliğin getirdiği olanaklardan yararlanılmıştır. Ayrıca yeni durumlar hızlı karar vermeyi, piyasanın şartlarına anında uymayı, yaşamsal bir zorunluluk haline getirmiştir. Teknolojinin de kullanım alanının genişlemesiyle “just in time,” tam zamanında üretim de denen “envanter - akım - teslimat” sistemi kullanılmıştır⁵. Tüketim kültürünün yaygınlaşmasıyla da, moda uyma, en son teknolojiden faydalanma arzusu, reklam sektörünün yaygınlaşan etkisiyle git gide gelişmiştir (Harvey, 1999: 180-181). Bu durum az gelişmiş ülkelerde de benzer şekilde geliştirilmiştir. Söz konusu etkilerle az gelişmiş ülkelerin vatandaşlarının, gelişmiş ülkelerin dönemine göre göz kamaştırıcı bir şekilde sunulan mallarını talep etmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Ancak, burada sorun olan durum, az gelişmiş ülkelerde üretimde karşılığı bulunmayan tüketimle birlikte, gelişmiş devletler daha zengin hale gelirken, onların güçlenebildikleri ölçüde elde etmiş oldukları olanakları az gelişmişliği pekiştirmekte kullanabilmeleriyle ortaya çıkmıştır. Yani gelişmiş devletler, az gelişmiş ülkeler sayesinde artırdıkları güçlerini, uluslararası piyasayı ve siyaseti de yöneterek kendi çıkarlarına göre yönetebilmiş, örneğin Türkiye ile ilgili bölümde de örneklediği gibi, az gelişmiş ülkeleri borç tuzağına düşürüp şartlarını kendileri belirledikleri anlaşmaları imzalamaya zorlayabilmişlerdir.

Yine, esneklik sermaye sistemlerinde de kendini gösterdi. Finansal faaliyet ve akımların yükselmesi, bu alandaki kesin kuralların kalkması, ademi merkezci işletmelerin çoğalması, yeniden düzenlemelerin (deregülasyon) meydana getirilmesi, küreselleşme bağlamında sermayenin de küreselleşmesi ile sınırları aşarak gücünü artırmaya çalıştı. Bir başka yönden paranın uluslar arası dolaşımı çeşitli muhasebe tekniklerinin kullanılmaya başlanmasıyla birlikte, esnek birikim tekniklerinin kullanılmasının sağladığı katkının da desteğiyle, paradan para kazanılan üretime girmeyen bir rant oluşumu gerçekleşti. Söz konusu şirketler bu paradan para kazandıran sistemde “spekülatif” kâr oranlarını artırmak için en yetenekli beyinlere el atarak kârlarını katlamaya çalıştılar (Harvey, 1999: 184-188).

⁵ Kitle üretimi sonucu, üretilen fazla malların elde kalması sonucu oluşan zarar, fordist üretim sisteminin önemli sorunlarından. Bu sorun, daha önce de değinildiği gibi, bilgi teknolojilerinin gelişmesinin katkısıyla “just in time” (tam zamanında üretim) sistemi ile aşıldı. Buradaki fordist üretim sisteminin krizi Muray tarafından şöyle açıklanmaktadır: “çok az üretirlerse piyasa paylarını kaybedecekler, çok fazla üretirlerse, yüksek maliyetlerle elde tutulabilen ya da düşük fiyatla satılmak zorunda kalınan stoklarla başları belaya girecektir” (1995: 51).

Yeni gelinen aşamada sermayenin de küreselleşmesi sonucu, az gelişmiş ulus-devletlerin ekonomik sınırları, siyasetin de kontrol altına alınmasıyla aşılmaya başlamıştır. Aynı zamanda en yetenekli beyinlerin elde edilmesiyle ilgili olarak da, beyin göçünün sağlanması gerçekleştirilmiştir.

Tüm bu gelişmelerde teknolojik gelişmelerin önemli bir yeri oldu. Yeni teknoloji ise, uzmanlaşmış emeğin çok yönlü yeteneğe sahip olmasını gerektirmekteydi. Fordist üretim sisteminde, tek amaçlı mekanik makineleri kullanarak sürekli aynı işi yapan düşük nitelikli işgücünden, post-fordist üretim sisteminde, tasarım, bilgisayar programlama, makine ayarlama, bakım operatörlüğü gibi niteliklere sahip bir işgücüne geçildi (Yentürk, 1993: 48). Burada da görüldüğü gibi, fordist üretim sisteminde genelde çalışanlar nitelik gerektirmeyen işlerde çalıştırılırken, post-fordist üretim sisteminde daha çok nitelikli çalışanlara ihtiyaç duyulmaktaydı. Yeni sistemde de doğallıkla niteliksiz işgücüne ihtiyaç duyulması söz konusuydu ancak, üretimin gelinen aşamasında, bilgisayarların, tasarımın, teknolojideki gelişmelerin etkisi nitelikli işgücüne ihtiyacı artırdı. Bu dönemde makineler, otomobiller, bilgisayarlar ve sayısız ürünün farklı parçaları başka başka coğrafyalarda üretilmeye başladı. Fazla nitelik gerektirmeyen işgücü ihtiyacı da daha çok az gelişmiş devletlerden karşılanmaya çalışıldı⁶.

Burada anlatılanlarla da açıklanmaya çalışıldığı gibi, kapitalist sistemin mantığı gereği ortaya çıkan krizler üretim sistemini etkilemektedir. Aynı mantık, fordist üretim sisteminde de sorunların çıkmasına yol açmış ve meydana gelen sorunlar esnek üretim sistemleri temelinde gelişen post-fordizm ile aşılmaya çalışılmıştır. Yine bölümde yer aldığı gibi, post-fordizm üretimde kârlılığı artırmasının yanında sermayenin uluslararası boyutta hareketliliğinde de çok geniş bir hareket alanı yaratmıştır. Küreselleşme etkileriyle dünya ticaretinin geldiği yeni aşamayla, gelişmiş devletlerin gittikçe daha da fazla büyüyen ekonomileri, az gelişmiş devletlerin daha fazla pazar durumuna gelmesine sebep olmuştur. Yeni gelinen durumda ileri teknoloji ürünlerini üretenler gelişmiş devletler, tüketenler ise az gelişmiş devletlerdir. Daha önce, az gelişmenin anlatıldığı bölümde açıklanmaya çalışıldığı gibi, bu durum, az gelişmiş devletlerin kendi içlerindeki sorunlardan çok dışarıdan müdahalelerle oluşmaktadır. Söz konusu dışarıdan müdahaleler ise az gelişmiş devletlerin post-fordizme de kendi çıkarları açısından bir bakış açısı geliştirmelerini gerekli hale getirmektedir. Örneğin bu bakış açısı ile ilgili olarak, az gelişmiş devletler gelişmiş devletlerle ilişkilerini yapılandırırken daha bağımsız politikalar geliştirebilir, AR-GE çalışmalarına ve yüksek teknolojiye ağırlık verebilirler. Aşağıdaki alt bölümde incelenecek olan, kendisini daha çok gelip geçicilikte, “kullan at” toplum kültüründe, aşırı tüketimde gösteren post-modernist bir kültürlenmeye karşı çıkmaya çalışabilirler.

⁶ Niteliksiz işgücünün uluslararası kullanımıyla ilgili bazı örnekler için bakınız (Kara ve Erkan, 2011: 74; Orhan ve Bakkalı, 2009: 67).

Post-fordizmin Post-modernizme Etkileri ve Azgelişmiş Ülkeler

Önceki alt bölümde de açıklandığı gibi, post-fordizm azgelişmişliği gelişmiş devletlerin çıkarlarına uygun bir şekilde etkilemektedir. Bu bölümde de açıklanmaya çalışılacağı gibi post-fordizm, post modernizmin de şekillenmesine katkı sağlamakta ve bu durum azgelişmiş ülkeler üzerinde de etkili olmaktadır. Burada post-fordist üretim sisteminin post-modernizmi nasıl etkilediğini açıklamaya çalışarak konuya başlamak faydalı olacaktır. Post-fordist sistem, yukarıdaki bölümde de yer verildiği gibi, üretilen mallarda çeşitliliği artırdı, üretimden emeğin kullanımına, çalışanların iş saatlerine kadar bir esneklik getirdi. Bu durum tüketimin teşvik edilmesini gerektiriyordu. Çünkü, fordist üretim sistemi, belirli bir üretimi yapacak şekilde üretilmiş makinelerle, standart mamuller üretebilecek şekilde bir yapılanmayla ilişkiliydi. Örneğin, ürünlerin fazla çeşitlendirilmesine uygun değildi. İşte bu aşamada, tüketicilerin tüketim arzusunu pekiştirmek için tasarımcılar ön plana çıktı. Muray bu konuda şöyle söylemektedir: “Bu yeni perakendeciliğin en önemli parçası tasarımdır. Tasarımcılar yenilik üretirler, yaşam tarzlarını biçimlendirirler” (1995: 53). Yeni duruma göre, tüketim alışkanlıklarını geliştirmek, gittikçe artan ve değişen özelliklerde ürünler geliştirmek gerekiyordu. Bu da ancak, post-modernizmi savunanlarca açıklanan bir kültürleme yoluyla olabilirdi. Söz konusu durum ise, uluslararası sermayeyi yöneten güçler açısından, yeni teknolojiler sayesinde üretimde hızla artma olanağı bulmuş ve çeşitlenmiş ürünler için, özellikle azgelişmiş ülkelerin piyasalarına da açılmayı gerektiriyordu. Bu ise, gelip geçiciliği ön plana çıkarıp, doymak bilmez bir tüketim kültürü yaratılmasına bağlıydı. Aytaç ve İlhan’ın belirttiği gibi, “yeni kapitalizm öncelikle tüketim odaklı yaşama anlayışını kitleler için temel seçenek haline getirerek kitlelere benimsetmekte, böylece sistem varlığını koruyup yeniden kazanmaktaydı” (Aytaç ve İlhan, 2008: 197). O nedenle de, azgelişmiş ülkeler için de post-modernist bir kültür inşa etmek gelişmiş ülkelerin öncelikleri arasında olmak zorundaydı.

Yine, post-modernizmi anlamada, 1970’li yıllarda Jonathan Raban’ın Londra şehrinden esinlendiği Yumuşak Kent, “Soft City” isimli kitabında yazılanlar örnek olarak incelenebilir. Burada kent tüm hiyerarşilerin, değer türdeşliklerinin çözüldüğü bir “üslupların pazar yeri”, her türlü konunun belirli bir belirlenim olmadan yer aldığı bir “ansiklopedi” olarak belirmektedir. Raban’a göre, “kişisel kimlik” de, “insanların istedikleri gibi davranma ve istedikleri gibi olma konusunda görelilik olarak özgür oldukları bir alandı”. Kent verdiği biçim ve meydana getirdiği etkileşimle birlikte, bizim ona verdiğimiz biçime göre o da bize şekil vermektedir. Şehir yaşamı yaratıcı bir oyuna benzemesi itibarı ile sanatsal bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Raban, kent yaşantısında her şeyin yolunda gittiğini söylemek istememektedir. İnsanların birçoğu yolunu, ilişkide buldukları diğer insanları yitirmektedirler. Yine şehir hayatının bu zamanında cinayet ve şiddet kaynaklı karmaşa her an sıkıntısı duyulan bir kargaşa durumu yaratmaktadır (1974’ten akt. Harvey, 1999: 17-18). Burada anlatılan farklılık Raban’ın çalışmasında da görüldüğü üzere, aşırı tüketimi, gelip geçiciliği temel alan, hemen

hemen her kişinin kendi kuralını kendi koyduğu bir duruma denk gelmekte ve toplumsal sorunları artırıcı bir etki yapmaktadır. Çünkü koşullar sınırsızca tüketmeye elverişli değildir. Aşırı özgürlüğün bedeli, gücünüzü kaybetmişseniz kendi kendinize hiçbir destek almadan kalmanız demektir. Ayrıca bireyler kendi kurallarını kendileri koyduklarında örgütlü toplum kurulamaz ve toplumsal sorunlar çözülemez.

Post-modernizme yaklaşımlardan bazılarını ise şöyle sıralamak olanaklıdır: Marksist kaynaktan gelen yaklaşım post-modernizmi, kapitalizmin daha gelişkin aşamalarındaki kültürel cephesi olarak görmektedir. Bell, post-modernizmi modernizmin basit bir uzantısı olarak ele alır ve kitlesel tüketim çağında kapitalizm kültürünün bir parçası olarak açıklar. Ernest Mandel'in "geç kapitalizm" açıklamasına dayanan Fredric Jameson'a göre, post-modernizm "geç kapitalizmin kültürel mantığıdır." Post-modernizmi bir şeylerin mantığı olarak görme düşüncesine karşı çıkan, post-modernizmle "önemli ölçüde sanayi sonrası hale gelmiş bir kapitalist ekonomi" arasında uzlaşabilirlik ilişkisinden söz eden Lash, post-modernizmin "tam anlamıyla kültürel" olduğunu, "kültürel bir paradigma" olduğunu düşünür (Kumar, 2004: 139).

Post-modernizm dendiğinde ilk akla gelen isimlerden Lyotard'ın görüşlerinin değerlendirilmesi de konunun anlaşılması açısından önemli olacaktır. Lyotard, post-modern toplumu teknolojilerde meydana gelen gelişmelerin sonucu olarak görmekte; modernizmin akıl merkezli, her aşamada merkantalizmi öne çıkaran düşünce yapısına karşı çıkmakta; pozitif bilimin verilerini de büyük anlatı kabul ederek, güvenilir bulmamakta, büyük anlatıların bundan böyle yıkıldığını ifade etmektedir. Lyotard, post-modernizmi, modernitenin büyük umutlarının sona erdiği, geçmişin bütünleştirici toplumsal teorilerinin geçerliliğini yitirdiği, özgürlük, eşitlik, adalet, evrim, rasyonalizasyon ve devrim gibi büyük ideallerin anlamını yitirdiği bir durumun adı olarak, 'post-modern durum' ifadesiyle kullanmaktadır (Erbaş, 1999a: 23). Yine Lyotard, "Bilimin meşruluğu sorunu Platon'dan beri kanun koyucunun meşruluğuna ayrılmaz bir biçimde bağlıdır" demekte, bilimin iktidar ilişkileri dışında düşünülemeyeceğine dikkat çekmektedir. Aynı kapsamda, bilgi ve iktidar ilişkilerindeki meşrulaştırışa dikkat çekerek, "bilginin ne olduğuna kim karar verecektir ve hangi ihtiyaçların karara bağlanacağını kim bilecektir? Bilgisayar çağında, bilgi sorunu şimdi eskisinden daha çok bir hükümet sorunudur" demektedir (1990: 16).

Lyotard ile benzer şekilde bilgi ve iktidar ilişkilerine dikkat çeken Foucault'a göre de, iktidar bilgiye ve bilgi de iktidara sürekli eklenmekte, iktidarın işleyişi sürekli bilgi üretmekte, üretilen bilgi de sürekli iktidar etkilerine yol açmaktadır (Urhan, 2010: 105-106). Buradan da Foucault'un görüşleri bağımlılık ilişkileri açısından değerlendirildiğinde, aslında bilginin iktidardakilerin bakış açısı ve çıkarları doğrultusunda kullanıldığı, şekillendirildiği gerçeği ortaya çıkmaktadır. Doğallıkla bilgi ve iktidar ilişkisine uluslararası düzeyde

bakıldığında, az gelişme bölümünde incelendiği gibi, neyin doğru olduğuna karar verecek olan merkez ülkeler olacaktır.

Harvey de post-modernizmle ilgili olarak, modernizmden bir kopuş olmadığını savunarak, tahmini olarak 1972'den itibaren zaman ve mekânı algılayışımızda yeni hâkim biçimlerin ortaya çıkışıyla birlikte, bir köklü değişim yaşanmakta olduğunu belirtmektedir. Ancak, bu gelişmelerin post-kapitalist, post-endüstriyel toplumların oluşması anlamında değil, kapitalizmin yüzeysel görünümünde meydana gelen bazı değişiklikler olarak görülmesi gerektiğini ileri sürmektedir (1999: 7).

Erbaş da konuyla ilgili olarak, modern ile post-modernin farklılığına ilişkin üç farklı yorumdan söz etmektedir. Buna göre: “1) Post-moderni modernin bir devamı olarak görüp ve dolayısıyla da, son otuz yıllık toplumsal değişimi modernden bir kopuş olarak değil, onun bir uzantısı olarak kabul eden yorum. 2) Onu modernden radikal bir kopuş olarak yorumlayan ve dolayısıyla da post-moderni moderne alternatif olarak gören yorum. 3) Bu iki karşıt yorum dışında modern ve post-modernin iç içe geçmişliğini benimseyen yorum” (1999a: 21). Bu çalışmanın iddiasına göre ise, post-modernizmi de belirleyen kapitalist üretim sisteminin mantığıdır. Konu ekonomik açıdan ele alındığında kapitalizmin mantığı kopuş manasında herhangi bir farklılık göstermemektedir. Ancak, dünya kapitalizminin işleyebilmesi için post-modernizm, konusu olan kültür ile ilgili tüketim kültürü oluşturmaya, gelip geçiciliği, modayı yaygınlaştırması vb. anlamlarda etkili olmaktadır. Ayrıca, post-modernizm geliştirdiği kültürü sadece gelişmiş ülkelerde değil, küreselleşme etkileriyle yeniden yoğurarak az gelişmiş ülkelerde de hayata geçirmektedir. Bunu da, daha önce de açıklandığı gibi, küresel güçler güçlü devlet olmanın olanaklarını kullanarak yapmaktadır.

Yine, Lash ve Lury, post-modernizmi “eleştirel teori” ile karşılaştırarak değerlendirir. Eleştirel teori, Horkheimer ve Adorno, örneğinde, “kültür endüstrisi” üzerine yoğunlaşmış, modernizmin ortaya koyduğu tek boyutluluğu, belirlenimciliği, akla tanınan aşırı önceliğin sonuçlarını eleştirmişti. Lash ve Lury ise, konuya, Horkheimer ve Adorno'dan farklı olarak, “küresel kültür endüstrisi” açısından bakmaktadır. Kültür endüstrisinde, benzeşme ve determinizm öne çıkarken “küresel kültür endüstrisinde”, farklılaşma ve belirsizlik ortaya çıkmaktadır. Onlara göre, “küresel kültür endüstrisi”, üretim ve tüketimin kültürü de etkilemesi manasında farklı yapılarda oluşmasıyla işlemektedir. “Kültür endüstrisinde”, üretimde, emek yoğun bir yapılanmada, fordist sistem öne çıkmaktadır. “Küresel kültür endüstrisi”nde ise, farklılığın üretimi üzerine yine kültürü de etkilemesi açısından tasarımda yoğunlaşma ve post-fordist üretim yer almaktadır (2007: 5).

Best ve Kellner, Post-modernizmle birlikte radikal bir toplumsal dönüşüm yaşandığını düşünmemekte, ancak, toplumsal ve kültürel boyutta önemli değişimler yaşandığını kabul etmektedir. Best ve Kellner göre, Post-modern teorisyenler, günümüzün ileri teknoloji, medya olanaklarıyla gelişen toplumunda, yeni ortaya

çıkan değişim ve dönüşüm süreçlerinin, yeni bir post-modern toplum kurmakta olduğunu düşünmektedir. Post-modern toplum savunucuları da, post-modernlik çağının yeni kavram ve teorilerin gelişmesini gerektiren yeni bir tarihsel çağı, yeni bir toplumsal-kültürel formasyonu oluşturduğunu ileri sürmektedir (1998: 16).

Turner, post-modernitenin gerçekten var olup olmadığı konusunda akademik çevrelerin kesin hatlarla ikiye ayrılmış olduğunu belirtmektedir. Buradan çıkan sonuç ile, bilim çevrelerinde post-modernite üzerinde bir uzlaşım olmadığı anlaşılmaktadır (2003: 35). Harvey ise, post-modernizm teriminin anlamı konusunda, kimsenin anlamadığını söyledikten sonra, “belki bir istisnaıyla: ‘post-modernizm’, ‘modernizm’e karşı bir tepki, ondan bir kopuş olarak” anlaşılmakta demektedir (1999: 21)⁷.

Gerçekten de önceleri sanatta ifade bulan post-modernizmin, modernin sınırlayan, belirleyen, planlayan, boğucu havasına karşı bir tepki olarak doğmuş olduğu iddiasında gerçeklik olduğu mantıklı görünmektedir. Bu anlamda, post-modernizm, “anything goes” (her şey uyar, her şey gider) türü bir anlayış getirmiş; post-modern sanatta nasıl ki ona her bakan o eseri kendisine göre değerlendiriyorsa, post-modernizm de merkezi tek otoriteli bakış tarzının karşısına çok yönlü ve âdem-i merkezci bakış açılarının gelmesini sağlamış ve en önemli katkıyı da, bir aldatici katkı olmakla birlikte, bu yönüyle yapmıştır. Yani çok sesliliğin gelişmesine katkı yapmıştır. Modernist kültür ile birlikte herkes adına, akıl adına doğrular tayin edenler ise, yaptıkları psikolojik ve direk baskılar yoluyla insanların gerçeklere ulaşmalarına engel olmuşlar; modernizmin mekanizasyon anlayışı içerisinde insanı yok etmişler; sistemin robotları, makinelerinin dişlileri gibi görmüşlerdir. Ortaya çıkan durumda da, toplumlardan gerçeklerin gizlenmesi, halkların yararı yerine bu gizlilikten çıkarı olan belirli kimselerin çıkarına hizmet eden ilişkilerin gelişmesi gerçekleştiğinden, bütünsel anlamda toplumların ve ulusların zararına işlemiştir.

Yukarıdaki paragrafta yapılan açıklamalarla da birleştirildiğinde, Kumar’ın söylemiyle, “Post-modern kuram, çağdaş toplumdaki indirgenemez çoğulculuk ve çeşitliliği yadsımaz” (2004: 127). Burada sözü edilenlerden, post-modernizmin çok sesliliği öne çıkarması anlamında olumlu bir katkısı olduğu anlaşılabilir. Ancak, bu çok seslilik, örgütsüz birçok seslilik olduğundan, kalabalıklar içerisinde geniş halk kitlelerin seslerini duyuramaması, çaresizce kaybolup gitmesi anlamına gelmektedir. Örneğin, günümüzde sosyal medya sayesinde her birey hemen hemen kendisini ifade edebilme olanağı bulmaktadır. Ancak toplumsal ve sendikal örgütlenmeler bölümünde açıklanan sebeplerden gücünü yitirdiğinden, bireylerin örgütlü şekilde hareket edebilip güç oluşturabilmeleri zorlaşmaktadır⁸. Paragrafta

⁷ Post-modernizm ve modernizmin anlamlandırması ile ilgili kapsam gereği burada yer verilmeyen başka yorumlarda mevcuttur. Yine başka bir yorum için ayrıca bakınız; Featherstone, 1991: 18 - 34.

⁸ Sosyal medyada kendini ifade edenlerin buradan kurabilecekleri iletişimle bir sivil toplum örgütü kurabilme olanakları da açık bulunmaktadır. Ancak burada toplumsal gerçeklik

açıklandığı gibi, sivil toplum örgütlenmelerinin güç kaybetmesi ise, az gelişme açısından da istenmeyen bir durumdur. Çünkü küresel güçlerin ulus-devletlere verdikleri zarara karşı toplumsal bir direnişin de gücü zayıflatılmış olmaktadır.

Yine, elektronik iletişim devrimi, yeni kültürel iletişimin alt yapısını hazırlamaktadır. Yani örgütlenme açısından da, yüz yüze iletişimin yerini elektronik tabanlı ortamlar almaktadır. Aynı kapsamda, “İnsanın dünyayı algılaması, tutum ve tavır geliştirmesi, eğlenmesi vb. kültürel oluşumlar artık evde, TV karşısında biçimlenmektedir.” Bundan böyle, ev kültürel yaşamın merkezi haline gelmiş, “elektronik medya (tele alışveriş, tele bankacılık, tele chek-up gibi) yaşamın her alanına girmiş ve girmeye devam etmekte ve bu süreç hem bireyselleşmeyi hem de bireyin denetimini kolaylaştırmıştır” (Şaylan, 2002: 153)⁹.

Yukarıda açıklanan kapsamda, elektronik iletişimin desteğiyle de ilişkili olan, kapitalist sermaye paralelinde gelişen post-modern kültür, toplumsal değişimi yaratmada medya gücünü etkili bir biçimde kullanmaya çalışmaktadır. Demers ve Viswanath, sosyal kontrol ve sosyal değişim üzerinde durarak, medyanın kitleler üzerindeki etkisinin araştırılmasına 1980’lerin ortalarındaki araştırmalardan başlanmasına ve sonraki yıllardaki gelişmelerine dikkat çekmektedir (1999: 66-71). Konuyla ilgili olarak, medyanın toplumsal kültürün oluşması üzerinde etkisi bilinmektedir. Söz konusu medya aracılığı ile “kültürleme”, insanlardaki özenti duygusunu kullanarak tüketimi özendirmekte; kapitalist sistemin yeni gelen aşamasında küresel güçlerin arzularına uygun, tüketme odaklı, yabancı hayranı, ülke çıkarlarının ayırtında olmayan bir kültür oluşmasına hizmet etmektedir. Bu durum ülke kaynaklarının, gelişmiş devletlerin arzu ettiği yönde, gelişmiş devletleri daha da zenginleştirecek şekilde sarf edilmesi demektir. Toplumsal hayatta ortaya çıkan “her şey uyar” kültürü de, az gelişmiş ülkelere yansımada her zevke uygun moda geliştirilmeye çalışılması ile tüketimi artırmakta, bunda da kazançlı çıkan yine gelişmiş ülkeler olmaktadır.

olarak sosyal medya kanalıyla örgüt kurabilen hareketlere çok sık rastlanılmadığı açıklanmak istenmektedir. Örneğin 2013 yılı Mayıs ayının sonuna doğru kamuoyunda “gezi parkı” adıyla anılan eylemlerde, İstanbul’un Taksim meydanını ve sokaklarını dolduracak kadar insan sosyal medya kanalıyla iletişim kurarak bir araya gelebilmiştir. Burada bu bir araya gelen insanların homojen bir anlayışa kültüre ait olmamaları, post-modern kültüre atıf yapılabilecek şekilde dikkat çekicidir. Bu tür hareketlerin sosyal medya üzerinden genelde sivil toplum örgütü kuramaları, kuramayacakları anlamına da gelmemektedir. Ancak sosyal medya kanallı örgütlenmeler olsa bile, bu örgütlenmelerin homojen değil, post-modern kültüre uygun şekilde, hoşgörü temelinde heterojen bir yapıda olacağı düşünülebilir (Hürriyet Gazetesi, 10.06.2013).

⁹ Post-modernistler, “modernizmi”, “aydınlanma düşüncesini”, büyük anlatılar dedikleri ideolojileri vb. eleştirirken, bu eleştirel tavır kendi söylemlerine uygulandığında en büyük çelişkileri yaşamaktadırlar. Rosenau, söz konusu durumla ilgili yedi çelişkiye işaret etmektedir. Daha geniş bir inceleme için ayrıca bakınız (Rosenau, 2004: 253-255).

Bu çalışmada, post-modernizmin, Harvey, Habermas, Jameson, gibi yazarların da ortak kanısında olduğu üzere, kapitalizmden kesin ve ani bir kopuşa işaret etmediği savunulmaktadır. Ayrıca, post-modernizm de kapitalizmin mantığı tarafından şekillendirildiğinden, azgelişme ile ilgili sorunlar konusunda çözümler üretememektedir. Modernizm rasyonaliteye verdiği önem açısından her ne kadar sermaye sistemi ile ilişkili ise, post-modernizm de o kadar bilginin üretilmesinde ve iktidar ilişkileri açısından kullanılmasında olduğu gibi, o kadar sermaye sistemi ile ilişkilidir. Bu açıdan bakıldığında, yüzeyle olan değişimler kabul edilmekle birlikte, temel ilişkilerde bir değişim olmadığına göre, Callinicos'un deyişiyle, "iyi de, yeni olan ne" sorusu sorulmalıdır (2001: 188-198). Diğer taraftan, post-modernizm, kendisi mutlak doğru olamayacağını savunurken ve büyük anlatılara karşı çıkarken, kendi teorilerinin de doğru olamayacağını kabul etmek durumundadır.

Makalede incelenmeye çalışıldığı gibi, post-fordizm, kapitalizmin krizlerine çare üretilebilmesi için esnek üretim teknikleri temelinde geliştirilmiştir. Konu içinde incelendiği gibi, post-modernizmin amacı ise, tüketim kültürünü, gelişme geçiciliği, âdemi merkeziliği yaygınlaştırmaktır. Post-fordizm yukarıda incelendiği üzere, çalışma saatleri, geçici çalışma, sermaye hareketleri, organizasyonlardaki yeni düzenlemeler gibi birçok konuda esnekliğe yaslanmaktadır. Bu esneklik toplumsal yaşantıda da farklı düzenlemeler gerektirdiğinden, yeni sisteme uygun bir kültürün oluşumunu gerektirmektedir. Bu çalışmada da görüldüğü gibi, kapitalizmin mantığı temel alınarak, aslında gerçekleştirilen şey, üretim sistemine uygun olan kültürün geliştirilmesidir.

Yukarıda da açıklandığı gibi, post-modernizm de, post-fordist üretim sisteminin gerektirdiği kültürel ortamı oluşturmak için gereken işlevleri yerine getirmektedir. Post-modernizm bir açıdan bakıldığında, mutlak doğruları kabul etmemekte, dolayısıyla araştırmayı sonsuzlaştırdığından gelişmenin dinamiği açısından bir katkı sağlamaktadır. Bu radikal duruşun özgürlükleri artırdığı düşünülebilir. Ancak, Eagleton'un post-modernizmin yanlısamalarını işaret ettiği eserinde de yer aldığı gibi, "...post-modernizmin büyük kısmının politik açıdan muhalif konumda olmakla birlikte ekonomik açıdan işbirlikçi olduğu söylenebilir" (1999: 156). Buradan da anlaşılacağı gibi, post-modernizm de sermaye sisteminin bir projesidir ve arkasında küresel sermaye güçleri bulunmaktadır. Söz konusu küresel sermaye güçleri ise zenginliklerini, azgelişmiş devletlerdeki ve dünya çapındaki politikalarının uygulanmasına borçludur.

Yukarıda açıklananlar kapsamında küresel güçler, post-modernizmi hayata geçirerek, tüketim kültürünün geliştirilmesi; gelişme geçiciliğinin yaygınlaştırılması; bu günü yaşama kültürünün geliştirilmesi; sivil toplum örgütlerinin ve sendikaların etkinliklerinin azaltılmasına hizmet etmektedirler. Burada söz edilen kültürü de, gelişmiş ya da azgelişmiş tüm ülkelerde gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar. Açıklanan durumdaysa, gelişmiş devletlerde tüketime artırılması, gelişme geçiciliğinin yaygınlaştırılması vb. üreten toplum olduklarından yıkıcı etkilerde bulunmazken,

az gelişmiş devletlerin moda ve özentî kültürüyle birleştirilen aşırı tüketimi ise ekonomideki sorunlara yol açmaktadır. Diğer taraftan az gelişmiş devletlerdeki karşılığı üretilmeyen bu aşırı tüketim, bağımlılığı artırıcı bir etki yaratmaktadır. Böylece, gelişmiş devletlerin az gelişmiş ülkelerin ekonomilerini, siyasetlerini kendi çıkarlarına olmak üzere yönetebilme olanakları güçlenmektedir. Burada açıklanmaya çalışıldığı gibi, post-modernist kültürün geliştirilmesi az gelişmiş devletlerin çıkarına bir gelişim olmamaktadır. Çünkü dışarıya bağılı tüketimin artması, gelişmiş devletlerin pazarının büyümesini sağlamaktadır. Aynı zamanda küreselleşme etkileriyle birlikte az gelişmiş ülkelerin ekonomik sınırlarının esnetilmesi, uluslararası sermayenin az gelişmiş ülkelerde çok daha rahat etmesini ve güçlenmesini sağlamaktadır. Oysa az gelişmiş ülkelerde tüketimin yaygınlaştırılması, rekabet koşulları sebebiyle az gelişmiş ülkelerin ekonomik açıdan yoksunluk çekmelerine ve daha önce incelenen bağımlılık ilişkilerinin sürekli hale gelmesine yardım etmektedir. Küreselleşme” olgusu ile birlikte, dünya bir “pazar” olarak kabul edildiğinden, az gelişmiş ülkeler ise, “pazar yeri” olarak görünmektedir. Aşağıda yer alan bölümde anlatılanlar da, Türkiye örneğinde, burada açıklananları desteklemektedir.

TÜRKİYE AÇISINDAN DURUM

Önceki bölümlerde az gelişmişlik açısından yapılan değerlendirmeler Türkiye özelinde incelendiğinde de benzer özellikler göstermektedir. Burada yapılan etki, post-fordizm ve post-modernizm küreselleşme ile son derece ilgili olduğundan, küreselleşme bağlantısı içinde yapılmaktadır. Bu kapsamda, küreselleşmeden kaçınılamayacağı iddia edilmektedir. Erbaş’da, Türkiye açısından bakıldığında çok kabul gören bir görüş ile, küreselleşmeden kaçınabilmenin olanaklı görünmediğinin ileri sürüldüğünü, dolayısıyla “yapısal uyum programları” gerçekleştirilmesinin önerildiğini ve bu önerinin sorgulanması gerektiğini; çünkü, bu düşüncenin benimsenmesinin “Batı”nın ya da “gelişmiş” olanın dayatmasının kabulü anlamına geldiğini belirtmektedir (1999b: 24).

Yine Yılmaz’ın az gelişmişlik örneği olması açısından da değerlendirilebilecek incelemelerine göre, Batı ve Türkiye bağlamında farklılıklar şöyle karşılaştırılabilir: Siyasetin, dinin, ahlak’ın özerkleştiği Batı’da, bundan böyle devletlerarası birliktelikler konuşulmaktadır. “Biz Batı’nın sanayi devrimini yakalamaya çalışırken, Batı bilgi veya enformasyon çağına girmiştir. Biz imparatorluktan ulus yaratmaya çalışırken, Batı uluslar arası birliklere doğru şekillenmektedir. ...Biz daha aydınlanmanın değerlerini özümsemeye çalışırken, Batı’da aydınlanmaya karşı post-modernizmin şahsında, ciddi bir muhalefet hareketi kök salmaya başlamıştır.” Ayrıca, durum bundan da daha vahim ve karmaşıktır. Çünkü Türk toplumunda, geleneksel, modern ve post-modern şekiller bir arada bulunmaktadır (1996: 166-167).

Burada üretim ilişkileri temelinde, modernizmi ve post-modernizmi Türkiye açısından az gelişme olgusu ile birlikte değerlendirebilmek için, ülkemizde

bağımlılık ilişkilerinin gelişmesini de kısaca değerlendirmekte fayda vardır. O nedenle aşağıda öncelikle Türkiye'deki gelişmelere vurgu yapmak anlamında, söz konusu ilişkiler değerlendirilecektir.

Konuyla ilgili olarak, Lewis'in görüşlerinin Türkiye'de uygulanmaya çalışıldığı anlaşılmaktadır. Gelişme için Lewis'e göre, yatırım yapabilecek düzeyde bir sermaye gereklidir. Eğer bu durumda ülkede kapitalist bir aşama için gerekli olan sınıf kurulamıyorsa, söz konusu sınıf devlet desteği ile kurulmalıdır. "Bu müdahale ile yaratılacak kaynaklar, ek para basma ya da ucuz banka kredileri ile kredi verme, vergi oranlarını yükselterek sermaye yaratma, ya da enflasyon koşulları yaratarak, kapitalistlerin enflasyonist kârlar elde etmesini sağlama şeklinde olabilir." Lewis'e göre bir diğer seçenek ise, dışarıdan finans sağlayarak gerekli sermayeyi bulmaktır (1953'ten akt. Ercan, 1996: 99). Görüldüğü üzere, burada anlatılanlar Türkiye uygulaması ile örtüşmektedir. Lewis'in söz konusu ettiği öneriler, ülkemizde denenme fırsatı bulmuştur. Ancak, olumlu bir netice vermediği anlaşılmaktadır. Örneğin, sermaye sınıfı yaratmak için devletin verdiği destekler, belirli bir grubu güçlendirmiş, belirli ellerde önemli miktarda sermaye birikmesi sağlanmıştır. Ancak, bu elde edilen birikim, girişimcilerimiz tarafından kısa vadeli yatırımlar, hizmet sektörü, inşaat sektörü gibi alanlarda daha çok kullanılmış; ileri teknoloji, ağır sanayi vb. alanlarda yatırım yerine, emperyalist ülkelerin ürettiklerini içerde pazarlama amaçlı kullanılmıştır.

Yukarıda Lewis'in gelişme için gerekli sermayeyi bulma konusunda sıraladığı yöntemlerden birisi de dış borçlanmayla ilgilidir. Dışarıdan borçlanma, Osmanlı döneminde olduğu gibi, yoğunluk anlamında değerlendirildiğinde, DP (Demokrat Parti) döneminden başlayarak, karşılığı hesaplanmayan boyutlarda zamanımıza kadar devam etmiş; söz konusu durum ise, özellikle ekonomik dış ilişkilerde olmak üzere, bağımsızlığımızın yitirilmesine sebep olmuştur¹⁰. Örneğin, yine, belirgin olduğundan, DP döneminden örnek verilecek olursa, borçlara kaynaklık edecek ülke Amerika, bu borçlar karşılığında ağır yaptırımlar istemiştir. Bu yaptırımlardan birkaçı şöyle sıralanabilir:

1-"Tarıma öncelik verilerek Batının sınaî ürünlerine pazar ve hammadde kaynağı olunacaktır..."

2- Türkiye "hür" ekonomik düzeni benimseyecektir. "Hür"den murat edilen, gümrük duvarlarının kaldırılması, ithalat serbestliği, yabancı sermayenin memlekete girmesidir... Verilen borç öncelikle ABD mamullerinin satın alınmasında kullanılacak; borcun yol açtığı yatırımlar Türk piyasalarında satılan ABD mallarıyla rekabete yol açmayacaktır" (Cem, 1977: 437-438).

¹⁰ Osmanlı Devletinin tarihsel süreçte borç tuzağına düşürülmesinin sonucunda, büyük bir yaptırımla, Düyun-u Umumiye Teşkilatı kurulmuş ve Osmanlı Devletinin borçları yabancıların denetiminde, devletin en garantili gelirlerine bir nevi el koymak yöntemiyle bu kuruluşun kasasına aktarılmıştır (Yerasimos, 2001: 349-374).

Cem'in yukarıda verilen araştırmasından iki maddenin aktarımında da görüldüğü gibi, ülkemizin başta ABD olmak üzere, gelişmiş ülkelerden aldığı borçlar bağımlılık ilişkilerinin genişletilmesinde kullanılmış; kalkınma için çok önemli olan ağır sanayi yatırımlarına ABD tarafından izin verilmemiş, tarım devleti olunması önerilmiştir. Ayrıca, bilindiği gibi, tarımsal üretim için de makineleşmeye, dolayısıyla sanayiye ihtiyaç vardır. Tarım devletlerinin belli bir seviyenin üstünde gelişemeyeceği bilinen bir gerçek olduğuna göre, söz konusu durum devlet adamlarımızın da konuya duyarlılıkla yaklaşmadıklarını ortaya koymaktadır. Borçlar yoluyla kurulan bağımlılık ilişkileri, ekonomi ile sınırlı kalmamış, kültürden, eğitime, siyasete her alanda etkili olmuştur. Bu borçlar kurulan hükümetleri de etkilemiş, ABD ile işbirliği yapmayan hükümetlerin karşılaştığı yaptırımlar, iktidarda kalmalarını zorlaştırmıştır. Türkiye, üzülerek belirtmek gerekir ki, Osmanlı geçmişinden ders almadığından, Osmanlı'nın borçlandırılarak düşürüldüğü tuzağa tekrar düşürülmüştür.

Kalkınmamızın önünde duran bir diğer sorun da, 1950'den sonra bilinçli olarak ortaya çıkan, büyük sanayi yerine sürekli küçük sanayinin teşvik edilmesi telkinleridir. Bunun en büyük örneği, ABD'li uzman Max Weston Thornburg'un raporunda görülmektedir. Bu rapora göre, ağır sanayi "mevsimsiz" bir arzudur. Örnek olarak, rapor daha da ileri giderek, Karabük Demir ve Çelik Fabrikası'nın kapatılmasını istemektedir. Oysa, bilindiği gibi, gelişmiş devletlerin önemli özelliklerinden birisi de ağır sanayide ileri düzeyde olmalarıdır (Tekeli, 2010: 238-242). Yani, kolayca anlaşılabilmesi gibi, Türkiye'nin tarım ülkesi ve hammadde kaynağı olması dışında, zenginleşmesini sağlayacak, yüksek teknolojik olanakları yakalaması ve ağır sanayinin kurulması istenmemektedir. Çalışma içinde de incelendiği gibi, uluslararası sermaye açısından kapitalizmin mantığı, gelişmiş ülkelerin çıkarlarına olmak üzere, az gelişmiş ülkelerin bir hammadde ve ucuz işgücü kaynağı ile pazar durumunda tutulmasına hizmet etmektedir. Yukarıda birkaç örnek ile anlatılmaya çalışıldığı gibi, tarihsel süreçten zamanımıza ülkemiz de bu süreçten ayrı değildir. Ülkemiz bu gün dahil ileri teknoloji üretmek konusunda beklenen düzeye gelememiştir. Geçmiş tarihlere nazaran birçok alanda önemli başarılar imza atılmasına rağmen, gelişmiş devletlerle yarışabilecek düzeye gelinememiş, pazar olma konumu devam etmiştir. Dolayısıyla post-modernizm de çalışma içinde incelendiği gibi, ülkemiz açısından küresel güçlerin çıkarına bir yapıda gelişmektedir.

Türkiye açısından fordist ve post-fordist üretim sistemleri değerlendirildiğinde de az gelişme açısından yapılan analizlerle benzerlik olduğu görülmektedir. Üretim sistemi gerek fordist üretim sistemi, gerekse de post-fordist üretim sistemi aşamasında olsun, gelişmiş devletler için az gelişmiş devletlerin ucuz hammadde kaynağı, ucuz işgücü kaynağı ve pazar olma durumu değişmemektedir. Araştırma içinde de incelendiği gibi, kapitalizmin mantığında gelişen fordist üretim sistemi ve post-fordist üretim sistemi, ekonomi, siyaset, toplumsal kültür gibi akla gelen her alanı etkilemekte ve modernist ya da post-modernist anlayışın gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bugün toplumsal yaşantıda görüldüğü üzere,

gelip geçicilik ve tüketim kültürünün yaygınlaştırılması örneğinde olduğu gibi, Türkiye’de de post-modernist etkiler yerini almaktadır. Ancak bölüm içinde de açıklandığı gibi, Türkiye açısından tam olarak modernizmin ya da post-modernizmin etkili olduğu söylenemez. Dahası az gelişmiş ülkelerde demokratik kültürün toplumda yaygınlaşması açısından dahi önemli sorunlar yaşanmaktadır¹¹. Örnek olarak Batı’da sanayi devrimi paralelinde yüzyıllar içerisinde demokrasi kültürünün toplum tarafından benimsenmesi yaygınlaşmışken, az gelişmiş ülkelerde “Arap Baharı” örneğinde görüldüğü gibi en önemli sorunlar demokrasi ve özgürlüklerle ilgili olmaktadır¹². Dolayısıyla Türkiye diğer az gelişmiş ülkeler gibi, aydınlanma devrimini dahi henüz içselleştirememiş, post-modernizme ise küresel güçlerin taleplerine uygun olarak olumsuz anlamda parçalı bir atlayış yapmıştır.

SONUÇ

Bu çalışmada, ülkelerin kalkınması birincil önemde görüldüğünden modernizm ve post-modernizm az gelişme açısından değerlendirilmek istenmiştir. Ancak bu değerlendirmenin gerçekleştirilebilmesi için ekonomik sistemin yapılanmasına yer vermek gerektiğinden ve kapitalist mantık siyasete, ekonomiye, kültüre, eğitime akla gelen her şeye şekil veren ana etken olduğundan, kapitalist mantık da az gelişme açısından değerlendirilmiştir. Kapitalist mantık her alana yaptığı etki yanında, özellikle de üretim ilişkilerini etkilediğinden, fordist ve post-fordist üretim sistemlerinin modernist ve post-modernist kültürün oluşmasındaki yansımaları takip edilmeye çalışılmıştır. Bu yansıma ise az gelişmişlik açısından yorumlanmaya çalışılarak, modernizm ve post-modernizmin az gelişmişlik açısından nasıl bir anlam ifade ettiği vurgulanmak istenmiştir. Aynı zamanda modernizm ve post-modernizme gelişmiş ülkeler açısından bakmayla, az gelişmiş ülkeler açısından bakmak arasındaki farklılıklar vurgulanarak, az gelişmiş ülkelerin kalkınabilmesi için içerisinde bağımlılık teorilerini ve dünya sistemi yaklaşımlarını barındıran az gelişme yazınına dikkate alan bir farkındalıkla politikalarını oluşturmalarının önemi vurgulanmak istenmiştir.

Çalışmada ilgili bölümlerde de incelendiği gibi, fordist üretim sistemi ve post-fordist üretim sistemi de, yine kapitalizmin krizlerine çare üretebilmek için gerekli uyumun sağlanmasında kullanılmaktadır. Bu üretim sistemleriyle keşfedilen yöntemlerle ise, rekabet koşulları sonucu gelişmiş ülkeler ile az gelişmiş ülkeler arasındaki fark daha da açılmaktadır. Modernizm ve post-modernizm, kapitalizmin mantığında gelişen, fordist üretim sisteminin, post-fordist üretim sisteminin gerektirdiği kültürel değişimi kitleler üzerinde yaratmaya çalışmaktadır. Diğer taraftan, kapitalizmin krize girmesi dünya ekonomik sisteminin de krize girmesi demektir. Kapitalist sistem, tüm dünyada etkinliğini sürdürdüğüne göre,

¹¹ Konuyla ilgili olarak, “Az gelişme” bölümünde verilen Inkeles ve Smith’in yaptığı araştırmaya bakılabilir.

¹² “Arap baharı” ve demokratik özgürlüklerle ilgili bakınız (Özalp, 2013: 6).

modernizm ve post-modernizm teorilerinde açıklanan aşamaların yaşanması kaçınılmaz olacaktır. Burada özellikle üzerinde durulan konu ise, modernizm ve post-modernizmle yaşanan gelişmeler değil, yaşanan gelişmelerin insana ve doğaya duyarsız bir şekilde gerçekleşmesi; mevcut gelişmeleri takip edemeyen “azgelişmiş” ülkeleri daha da bağımlı hale getirmesidir.

Çalışmada görüldüğü üzere, modernizm ve post-modernizm teorileri “azgelişme” bağlamında değerlendirilmediğinde, gerçekliğin bir tarafı yarım kalmaktadır. Kapitalizmin mantığında fordist sistem ve post-fordist sistem paralelinde gelişen modernizm ve post-modernizm teorileri de, gelişmiş devletlerin çıkarlarına hizmet etmektedir. Söz konusu durum, gelişmiş devletlerin çıkarları açısından son derece olumludur. Çünkü üreten ve dünya ticaretini yöneten, dünya ticaretinin kurallarını belirleyen ülkeler, kazanımları sayesinde son derece avantajlı durumda olmakta; azgelişmiş ülkeler ise oyunun kurallarının genellikle tek taraflı olarak dışarıdan belirlenmesi karşılığında sömürülmeye karşı çare üretememektedirler. Bu duruma bağlı olarak azgelişmiş ülkelerin ve Türkiye’nin nasıl çözümler üretebileceği, çözümlerin nasıl uygulanacağı birçok uzmanın bir araya gelerek üzerinde çalışmasını gerektiren bir konudur. Ancak, gelişmiş devletlerin arzusu yönünde gerçekleşen tüketim toplumu olma olgusuna karşı koymak; ileri teknoloji yatırımlarına ağırlık vermek; insan sermayesini geliştirmek için eğitimde en ileri teknikleri kullanmak; ulusal birlik ve bütünlüğü sağlayabilmek için evrensel hukuk ilkelerini tam manasıyla işler hale getirmek; AR-GE yatırımlarına en büyük desteği vermeye çalışmak; dışarıya bağlı siyasetten uzaklaşmak önerilebilir.

Burada incelenen konunun azgelişmiş ülkelerin kalkınmasına katkıda bulunabilmesi için, çok geniş katılımlı uzmanlar grubu, siyasetçiler, sivil toplum örgütleri gibi gruplar tarafından tartışılmasının önemli olacağı düşünülmektedir. Ayrıca tartışmakla kalmamalı, bu gruplar tarafından bilimsel bir bakış açısıyla, çözüm odaklı projeler üretilmelidir. Aksi halde azgelişmiş ülkeler kaderleri dışarıdan belirlendiği sürece, hep tüketen konumda oldukları sürece, gelişmiş devletlerin ürettiği parıltılı ürünlere sahip olabilmek için, toplumun çoğunluğu anlamında, neredeyse köle emeği düzeyinde emeklerini satarak geçinmekten başka bir yol bulamayacaklardır. Yine azgelişmiş ülkeler, yoksulluk sonucu oluşan eğitim olanaklarından yeterli olarak faydalanamama; sağlık olanaklarına gerektiği gibi ulaşamama; kaliteli bir eğitim sisteminin kurulamamasından oluşan demokratik kültürü algılayabilmiş bir toplumda yaşayamama gibi birbirini kovalayan olumsuzlukların egemen olduğu çemberden dışarı çıkamayacaklardır.

KAYNAKÇA

Aron, R. (1989). *Sosyolojik düşüncenin evreleri*. (Çev.: K. Alemdar). Ankara: Bilgi Yayınevi.

Aguayo, R. (1994). *Japon mucizesinin mimarı*. (Çev.: Y. K. Tunçbilek). İstanbul: Form Matbaacılık.

Aytaç, Ö. ve İlhan, S. (2008). Yeni kapitalizmin kaotik evreni: Belirsizlik, sömürü ve ahlâki kriz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1): <http://www.sbe.deu.edu.tr/dergi/dergi.htm>, (14.04.2013).

Aytuğ, H. K. (2011). Küresel rekabetin işletmelerin üretim ve istihdam yapısı üzerindeki etkileri. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 2 (2): 45-77. <http://iys.inonu.edu.tr/webpanel/dosyalar/970/file/M3.pdf>, (02.10.2012).

Baran, P. A. (2007). *Büyümenin ekonomi politikası*. (Çev. E. Günçe). Ankara: Eriş Yayınları.

Berman, M. (1988). *All that is solid melts into air the experience of modernity*. New York: Penguin Books.

Bernstein, J. M. (1991). *Theodor W. Adorno the culture industry: Selected essays on mass culture*. London and Newyork: Routledge. <http://www.scribd.com/doc/33808165/Adorno-Theodor-W-The-Culture-Industry-Selected-Essays-on-Culture>, (03.05.2011).

Best, S. ve Kellner, D. (1998). *Postmodern teori eleştirel soruşturmalar*. (Çev. M. Küçük). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Boratav, K. (2013). Neoliberalizm, Eurasian Forum on Social Sciences, The World Economic Development Paradigm: Market and Beyond, 1. Cilt, 18 – 21 Ekim 2012, Bakü, ss. 34-40. <http://www.asbf12.hacettepe.edu.tr/Avrasiya%20-%20Kitab%201.pdf>, (15.08.2013).

Buğra, A. (2009). *Kapitalizm, yoksulluk ve Türkiye’de sosyal politika*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Callinicos, A. (2001). *Postmodernizme hayır, marksist bir eleştiri*. Ankara: Ayrıntı Yayınevi.

Cem, İ. (1977). *Türkiye’de geri kalmışlığın tarihi*. İstanbul: Cem Yayınevi.

Çaşkurlu, S. (2010). Küresel işgücünün krizi ve küresel eşitsizlik. *Ekonomik Yaklaşım Dergisi*, 21 (77): 49-100. <http://ekonomikyaklasim.org/ojs/index.php/eyd/issue/view/10>, (12.05.2014).

Chang, H. ve Gabel, I. (2005). *Kalkınma yeniden alternatif iktisat politikaları el kitabı*. (Çev.: E. Özçelik). İstanbul: İmge Kitabevi.

Chossudovsky, M. (2003). *The globalization of poverty and the new world order*. canada: Center for Research on Globalization.

- Değer, M. E. (2011). *Emperyalizmin tuzaklarındaki ülke oltadaki balık Türkiye*. Ankara: Kilit Yayınları.
- Demers, D. ve Viswanath, K. (1999). *Mass media, social control, and social change*. Ames: IOWA State University Press.
- DİSK Birleşik Metal İşçileri Sendikası (2001). *Dünyada ve Türkiye’de yatırımlar*. İstanbul: Birleşik Metal-İş Yayınları.
- Doğan, A. ve Öztürk, N. (2010). Yeni kalkınma kuramları. *Bütçe Dünyası Dergisi*, 33 (1): 35-55. http://www.butce.org/Html/dergi/33/dogan_ozturk3.pdf, (22.09.2012).
- Dolun, L. ve Atik, A. H. (2006). *Kalkınma teorileri ve modern kalkınma bankacılığı uygulamaları*. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Müdürlüğü. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Matbaası.
- Dowd, D. (2008). *Kapitalizm ve kapitalizmin iktisadı, eleştirel bir tarih*. (Çev.: C. Gerçek). İstanbul: Yordam Kitap.
- Durkheim, E. (1997). *The division of labor in society*. (Çev.: W. D. Halls). New York: Macmillan Publishers.
- Eagleton, T. (1999). *Postmodernizmin yanılsamaları*. (Çev.: M. Küçük). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Eisenstadt, S. N. (2007). *Modernleşme, başkaldırı ve değişim*. (Çev.: U. Coşkun). Ankara: Doğu Batı Yayınları.
- Er, K. (2007). “Çalışanlar açısından toplam kalite yönetimi yabancılaşma ilişkisi: Elektronik sanayi örneği”. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 4 (1): 1-40. www.insanbilimleri.com/ojs/index.php/uib/article/download/42/212, (06.05.2011).
- Erbaş, H. (1999a). Metodoloji tartışmaları ışığında göç ve etnisite. *Sosyolojisi Dergisi*, 2: 17-39.
- Erbaş, H. (1999b). Gelişme yazımı ve geleceği. *Doğu Batı Dergisi*, 8: 9-25. Ankara: Felsefe Sanat ve Kültür Yayınları.
- Ercan, F. (1996). *Modernizm kapitalizm ve az gelişmişlik*. İstanbul: Sarmal Yayınevi.
- Featherstone, M. (1991). *Postmodernizm ve tüketim kültürü*. (Çev.: M. Küçük). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Ertuna, İ. Ö. (2005). *Kapitalizmin son direnişi*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Gartman, D. (1998). “Postmodernizm; or, the cultural logic of post-fordism?,” *The Sociological Quarterly*, 39 (1): 119-137. <http://web.uvic.ca/~jlutz/courses/hist317/pdfs/PDF%20on%20Fordism%20%26%20Post-Fordism.pdf>, (27.09.2012).

Goethe, J. W. (2003). *Faust*. (Çev.: K. Çetinoğlu). İstanbul: Beyaz Balina Yayınları.

Göker, A. (1995). *Bilim teknoloji sanayi üçlemesi*. İstanbul: Sarmal Yayınevi.

Harrison, D. (2005). *The sociology of modernization and development*. New York: Routledge.

Harmancı, M. (2004). *Çok uluslu şirketler ve doğrudan yabancı sermaye yatırımları*. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.

Harvey, D. (1999). *Postmodernliğin durumu*. İstanbul: Metis Yayınları.

Horkheimer, M. (1998). *Akıl tutulması*. (Çev.: O. Koçak). İstanbul: Metis Yayınları.

Horkheimer, M. ve Adorno, T. (1995). *Aydınlanmanın diyalektiği felsefi fragmanlar 1*. (Çev.: O. Özügül). İstanbul: Kabalcı Yayınevi.

Hürriyet Gazetesi (10.06.2013). "Taksim'de gezi mitingi". <http://www.hurriyet.com.tr/gezihaberleri/23468420.asp>, (05.03.2014).

Kaplan, A. (1997). *Küresel çevre sorunları ve politikaları*. Ankara: Gündoğan Yayınları.

Kara, O. ve Erkan, B. (2011). Türkiye'nin emek yoğun mal ihracatındaki karşılaştırmalı üstünlüklerin makro ekonomik üstünlüklerle ilişkisi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (1): 67-93.

Kızılcıçelik, S. (2000). *Frankfurt okulu*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Kumar, K. (2004). *Sanayi sonrası toplumdaki post-modern topluma çağdaş dünyanın yeni kuramları*. (Çev.: M. Küçük). Ankara: Dost Kitabevi.

Lash, S. ve Lury, C. (2007). *Global culture industry: The mediation of things*. Malden: Polity Pres.

Liotard, J. F. (1990). *Postmodern durum*. (Çev.: A. Çiğdem). İstanbul: Ara Yayıncılık.

Lipietz, A. (1997). "The post-fordist world: Labour relations, international hierarchy and global ecology". (Çev.: A. Cameron). *Review of International Political Economy*, 4 (1): 1-41. http://www2.cddc.vt.edu/digital_fordism/fordism_materials/papers/lipietz/lipietz.pdf, (03.09.2012).

Marx, K. ve Engels F. (2003). *Komünist parti manifestosu*. 1. Basım. Ankara: Eriş Yayınları.

Milliyet Gazetesi (11.03.2011). “Japonya’da 8.9 büyüklüğünde deprem... Tsunami vurdu...”. <http://www.milliyet.com.tr/japonya-da-8-9-buyuklugunde-deprem--tsunami-vurdu-/dunya/sondakika/11.03.2011/1362858/default.htm>, (08.05.2011).

Monden, Y. (1994). *Toyota production system an integrated approach to just in time*. London: Institute of Industrial Engineers.

Muehlebach, A. (2011). “On affective labor in post-fordist Italy”. *Cultural Anthropology*, 26 (1): 59-82. (e-journal) [http://www.anthropology.utoronto.ca/people/faculty-1/faculty-profiles/muehlebach/Muehlebach %20-%20On%20Affective%20Labor.pdf](http://www.anthropology.utoronto.ca/people/faculty-1/faculty-profiles/muehlebach/Muehlebach%20-%20On%20Affective%20Labor.pdf), (03.09.2012).

Muray, R. (1995). Yeni Zamanlar. S. Hall ve M. Jacques (Der.) *Fordizm ve post-fordizm*: İçinde 46-62. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Orhan, S. S. ve Bakkalcı, A. C. (2009). Çin’de ikili istihdam yapısı ve etkileri. *Sosyo Ekonomi Dergisi*, (2): 49-76.

Özalp, O. N. (2013). Arap baharı bağlamında Orta Asya’da toplumsal protesto dinamikleri ve potansiyeli. *Akademik Araştırmalar Dergisi*, 56: 215-230. <http://www.tau.edu.tr/img/files/A2.pdf>, (12.07.2013).

Prages, D. (1978). *Global ecopolitics*. United States of America: Duxbury Press.

Rosenau, P. M. (2004). *Post-modernizm ve toplum bilimleri*. (Çev.: T. Birkan). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Smith, A. (2011). *Milletlerin zenginliği*. (Çev.: H. Derin). İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

Şaylan, G. (2002). *Postmodernizm*. Ankara: İmge Kitabevi.

Şenses, F. (2003). Neo liberal ekonomi politikaları, İşgücü Piyasaları ve İstihdam. *2000 – 2003 Petrol-İş yıllığı*: İçinde 149-161 İstanbul: Petrol-İş Yayınları.

Taylor, C. (1995). *Modernliğin sıkıntıları*. (Çev. U. Canbilen). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Tekeli, İ. (2010). *Sanayi toplumu için sanayi yazıları*. İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.

Topal, A. (2009). Ulusal kalkınmacılıktan küresel neoliberalizme anti-emperyalizm: Latin Amerika Deneyimi. *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 41: 113-138.

Turner, B. S. (2003). *Oryantalizm, postmodernizm ve globalizm*. (Çev.: İ. Kapaklıkaya). İstanbul: Anka Yayınları.

Urhan, V. (2010). *Foucault*. İstanbul: Say Yayınları.

Yerasimos, S. (2001). *Az gelişmişlik sürecinde Türkiye*. İstanbul: Belge Yayınları.

Yılmaz, A. (1996). *Modernden postmoderne siyasal arayışlar*. Ankara: Vadi Yayınları.

Yentürk, N. (1993). Post-Fordist gelişmeler ve dünya iktisadî işbölümünün geleceği. *Toplum ve Bilim Dergisi*, (56-61): 42-57.

Wagner, P. (1996). *Modernliğin sosyolojisi*. İstanbul: Sarmal Yayınevi.

Wallerstein, I. (2000). *Bildiğimiz dünyanın sonu*. (Çev.: T. Birkan). İstanbul: Metis Yayınları.

Yayın Geliş Tarihi: 02.08.2014
Yayına Kabul Tarihi: 19.12.2014
Online Yayın Tarihi: 22.01.2015
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.08059>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 16, Sayı: 3, Yıl: 2014, Sayfa: 455-467
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

TAKIM ÇALIŞMASININ İŞLEVSİZLEŞMESİNDE İZLEYİCİ ETKİSİNİN ROLÜ

Emre ERBAŞ*
Nilüfer ŞAHİN PERÇİN**

Öz

Bu çalışmada, işletmelerde özellikle ulusal yazında kısıtlı bir şekilde değinilen “izleyici etkisi (bystander effect)” ve izleyici etkisinin örgütlerdeki takım çalışmasının aksamasındaki rolünün araştırılması amaçlanmaktadır. Bu amacı gerçekleştirmek için Kayseri’de faaliyet gösteren yiyecek-İçecek endüstrisi çalışanları üzerinde araştırma yapılmıştır. Analizler sonucunda (i) izleyici etkisinin takım çalışmasının işlevsizleşmesinde etkili olan boyutların tamamıyla negatif ilişkisi olduğu, (ii) bu boyutlardan en çok güven boyutuna etki ettiği ve (iii) takım çalışmasının işlevsizleşmesinde en çok sonuçları dikkate almama boyutunun ön plana çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çıktılar bağlamında ise sektördeki yöneticilere ve ilgili karar alıcılara yol gösterici bilgiler sunulması hedeflenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İzleyici Etkisi, Takım Çalışması, Yiyecek-İçecek İşletmeleri.

THE ROLE OF BYSTANDER EFFECT ON TEAMWORK DYSFUNCTIONING

Abstract

In this study, it is aimed to cover a conceptual background of the bystander effect which is limited in Turkish literature and to investigate whether the bystander effect plays a role on the dysfunctioning of teams in organizations. To realize the purpose of the study, a research is conducted on the food-beverage industry employee in Kayseri. According to results of the analysis, it is determined that (i) bystander effect is significantly and negatively correlated with all dimensions of the teamwork dysfunctioning, (ii) from these dimensions, the trust dimension is the one mostly affected by bystander effect and (iii) the inattention to results dimension appeared to be the most prominent one among the other four dimensions of teamwork dysfunctioning. In this context, some suggestions, required to be taken into account by the managers and related decision makers, have been made.

Keywords: Bystander Effect, Teamwork, Food-Beverage Organizations.

* Araş. Gör. Dr., Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, emreerbas85@hotmail.com

** Doç. Dr., Nevşehir Üniversitesi, Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, nilufer.percin@nevsehir.edu.tr

GİRİŞ

Restoranlar, oteller, eğlence ve ulaşım gibi geniş kapsamlı özellik arz eden ağırlama endüstrisinde sunulan hizmetlerin daha deneyimsel ve daha eşsiz olmasını talep eden bireylerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Farklılaşan bu taleplerin karşılanmasında ise takım çalışması önem kazanmaktadır (Hu vd., 2009). Bütün kaynakları etkili ve verimli bir şekilde kullanabilme imkânının sağlandığı bir ortamda işlev kazanan takım çalışmasının, kaygıyı azalttığı, daha iyi bir çalışma çevresi sunduğu ve böylece daha iyi bir ürün çıktısı elde edilebilmesini mümkün kıldığı bilinmektedir (Özgener, 2003: 975). Fakat örgütlerde çalışanları bir takım haline getiren unsurların işlevsizleşmesinde takım üyelerinin örgütte karşılaştıkları olumsuz olaylar karşısında diğer üyelerce yalnız bırakılmaları ve desteklenmemeleri olabilir mi? Bu sorunun cevaplandırılması örgütlerde takım çalışmasının işlevini sağlıklı bir şekilde sürdürebilmesi bakımından önemlidir.

Bu bağlamda çalışan ilişkilerinin anlaşılabilmesinde ve sağlıklı bir şekilde şekillendirilebilmesinde izleyici etkisinin özellikle emek yoğun turizm işletmelerinde ele alınması önem taşımaktadır. Literatür taramasında, izleyici etkisinin ve takımların işlevsizleşmesinde etkili olan faktörlerin ilişkisini araştıran çalışmaya henüz rastlanmamıştır. Buradan hareketle mevcut çalışmada, takımların işlevlerini yitirmelerinde çalışanların takındıkları “izleyici” eğilimlerinin etkili olup olmadığının ortaya konması amaçlanmaktadır. Çalışma, izleyici etkisi ve takım çalışması işlevsizliğinin olası ilişkisini kapsayan literatür taraması altında tartışılması, bu ilişkiyi açıklamaya çalışan modele yer verilmesi ve bu modelin uygulamalı bir şekilde sunulması şeklinde üç temel bölümü kapsamaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

İşletmelerin rekabet üstünlüğünü kazanmaları, çalışanlarının yeteneklerinden daha fazla yararlanabilecekleri ve çalışanlar arasında sinerjik bir etkiye ulaşabilecekleri takımlar kurmalarına bağlıdır (Özler ve Koptan, 2006). Takım odaklı örgütlerin merkezinde ise örgütlere esneklik kazandırarak problemlere etkili ve verimli çözümler sunulmasını sağlayan iletişim unsuru yer almaktadır (Gard vd., 2003). Bu yüzden çalışanlar arasında sağlıklı iletişimi sağlayan mekanizmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu mekanizmalardan birisi de izleyici etkisidir (*bystander effect*). İzleyici etkisi, insanların, acil durumlarda diğer insanların bulunması durumunda yardım davranışı gösterme ihtimallerinin azalması olarak tanımlanmaktadır (Fredricks vd., 2011: 4). İzleyici etkisinin kökleri insanların acil durumlarda veya krizlerde nasıl tepkiler verdiklerini belirlemeye çalışan sosyal ve deneysel psikoloji çalışmalarına dayanmaktadır (Grantham, 2011: 264). İzleyici etkisinin aktörleri olan izleyicilerse (*bystanders*), işletmede önemli tehditler ve fırsatlar doğduğunda bunlara gerekli dikkati çekmekte sessiz kalarak başarısız olan bireyler şeklinde tanımlanmaktadır (Gerstein ve Shaw, 2006: 3). Bireylerin etrafta izleyiciler olmadığında yardıma ihtiyaç duyan bireylere yardım etme eğilimlerinin daha olası olduğunu belirten

izleyici etkisi, Darley ve Latané'nin (1968) klasik çalışmalarından beri köklü araştırmalarla yerleşmiştir. Fakat izleyicilerin bu davranışlarının tam tersi şeklinde de gerçekleşebileceği ve izleyici etkisine pozitif olarak da bakılabileceği vurgulanmaktadır (Abbate vd., 2013; Van Bommel vd., 2012). Daha açık ifade etmek gerekirse izleyicilerin, örgütlerde problem olabilecek hareketlerin azalmasını veya başka bir tarafa yönlendirilebilmesinde etkili aktörler olarak önemli roller üstlenebilecekleri ileri sürülmektedir (Scully ve Rowe, 2009: 1).

Öte yandan, örgütlerde takım çalışmalarının işlevini yitirmesine neden olabilecek potansiyel birtakım engeller bulunmaktadır. Takım çalışmasının geliştirilmesinde ve sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesinde bu engellerin altında yatan unsurların anlaşılması gerekmektedir (Meuse, 2009). Lencioni (2002), bu engelleri Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine benzeterek bir adımın atılmadan diğerine geçilemeyeceğini belirten modelinde beş temel basamak bulunmaktadır. Bunlar (i) güven eksikliği (*absence of trust*); takım üyeleri arasında güven inşasını kazandıracak zeminin oluşmasını sağlayan rahatlık ortamının (hatalar ve eksikliklerin kolayca söylenmesi gibi) bulunmaması, (ii) çatışma korkusu (*fear of conflict*); güven eksikliği yaşayan takımlarda fikirlerin açıkça dile getirilememesi, (iii) bağlılık eksikliği (*lack of commitment*); açık tartışma ortamının eksikliğinden kaynaklanan belirsizlik sonucu kararlara bağlı kalınmaması, (iv) hesap vermektan kaçınma (*avoidance of accountability*); takımlar belirli bir karara veya plana bağlı kalmadıklarında, en kararlı üyenin bile diğerlerini etkileme girişiminden mahrum bırakmasını ve (v) sonuçları dikkate almama (takımsal sonuçlara kayıtsızlık) (*innatention to results*); takım üyelerinin sorumluluktan kaçınmaları sonucu kendi ihtiyaçlarını ön plana çıkarmalarını ifade etmektedir. Buna göre, bir takımın işlevselliğinin geliştirilmesinde, takımın hangi derecede ve hangi şekilde işlevsizleştiğinin anlaşılması gerekmektedir. İzleyicilerin olumsuz olaylarda takındıkları rollerin de nedenleri (Alicke ve Sedikides, 2009; Garcia vd., 2002; Gerstein ve Shaw, 2006; Hudson ve Bruckman, 2004) arasında sayılan bu engellerin aşılmasında yine izleyicilerin eğitilerek ve aktif roller üstlenmelerinin sağlanmasıyla takım çalışmasının etkinliğinin artırılmasında ve sürdürülmesinde rolleri olup olmadığının belirlenmesi önem taşımaktadır. Çünkü işletmelerin üzerinde durmasını gerektiren asıl mesele takımların kullanılıp kullanılmaması değil onlardan en etkin şekilde nasıl faydalanılacağıdır (Zehir ve Şahin, 2008). İzleyicilere, bu olumsuz olaylardan özellikle zorbalığa karşı takındıkları roller bağlamında kısaca değinilecek olursa (Salmivalli, 1999): (a) yardımcıları (*assistants*); mağduru tutarak veya yakalayarak zorbaya yardım edenler, (b) pekiştiriciler (*reinforcers*); zorbaya açıktan pozitif geribildirimde bulunarak destek verenler, (c) üçüncü şahıslar (*outsiders*); izleyicilerin büyük bölümünü oluşturan olayda taraf olmak istemeyen ve müdahalede bulunmayanlar ve (d) savunucular (*defenders*); mağdurlara yardım edip taraf alan, onları savunan ve açıkça zorbalığa karşı olduğunu bildirenler şeklindedir.

Literatürde, takım çalışmasına yönelik araştırmalar, takımların nasıl ve neden istenilen sonuçları başarılı bir şekilde yerine getirdiklerine yönelik faktörlere

yoğunlaşmaktadır. Araştırmalarda, takım çalışması süreçlerinin bilişsel ve davranışsal bağlamda incelenmesine (DeChurch ve Magnus, 2010; Kozlowski vd., 1999; Kozlowski ve Ilgen, 2006; LePine vd., 2008; Mathieou vd., 2000; Marks vd., 2001; Stout, vd. 1999) ve başarılı ve etkili takımların ilişkili olduğu değişkenler ve taşıdıkları ortak özelliklerin belirlenmesine (Bateman vd., 2002; Chen vd., 2006; Hoegl ve Gemuenden, 2001; Moe vd., 2010; Topaloğlu ve Aydın, 2005) odaklanılmaktadır. İzleyicilerin anlaşılabilirliği ve örgütsel davranış kapsamında ele alınabilmesi bağlamında literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmaların, kişisel değişkenlere (cinsiyet, yaş, sosyal konum), durumsal değişkenlere (suiistimal şekli, diğer insanların mevcudiyeti, şiddetin derecesi, katılımcılar arasındaki ilişki) göre izleyicilerin gösterdikleri farklı davranış özelliklerini ortaya konması (Oh ve Hazler, 2009) ve izleyicilerin düşmanca davranışlara karşı nasıl tepki verdikleri, tepkilerini şekillendiren motivasyon unsurlarının neler olduğu, bu durumların engellenmesinde nasıl kullanılabilecekleri ve ne tür eğitim programlarına tabi tutulabileceklerine ve örgütsel kültüre olan etkilerine (Namie ve Sandvick, 2010: 363; Perçin ve Erbaş, 2014) yönelik kavramsal çalışmalar altında toplandığı görülmektedir. Literatürde, takım çalışmasının merkezinde takımın bilişsel ve davranışsal süreçleri arasında karşılıklı güçlü bir bağ olması gerektiği, çünkü bilişsel süreçlerin üyelerin davranışlarını şekillendirdiği vurgulanmaktadır (DeChurch ve Magnus, 2010). Dolayısıyla çalışanların olumsuz olaylara müdahale edip etmeme kararlarını bilişsel süzgeçlerinden geçirmeleri sürecini kapsayan (Darley ve Latane, 1970) izleyici etkisi bu noktada devreye girmektedir. Çalışanların dayanışma içerisinde hareket etmeleri, birbirlerinin sorunlarına kayıtsız kalmamalarından geçmektedir.

İzleyicilerin örgütlerde aktif hale getirilerek olumsuz olaylara müdahale etmelerinin sağlanması, kaynaşma ve dayanışmayı beraberinde getirecek ve takım çalışmasında literatürde sıkça önemi vurgulanan güven ve sorumluluk boyutlarının geliştirilmesine katkı sağlayabilecektir. Özellikle, ağırlama endüstrisinde, takım çalışmasına ve çalışanlar arasında daha fazla dayanışma sağlanmasına olan ihtiyaç, diğer endüstri ve iş kollarına nazaran daha fazla hissedilmektedir (Pizam ve Shani, 2009: 145). Bu açıdan takımların aksamasında etkili olan davranışların engellenmesinde aktif izleyicilerin varlığı önem kazanmaktadır. İşletmeler, çalışanlar arasında dayanışma davranışlarını engellemek yerine bu davranışı destekleyerek bireylerde inisiyatif duygusunun gelişimini destekleyerek izleyicileri takımların dağılmasını engelleyici birer araç olarak kullanabileceklerdir.

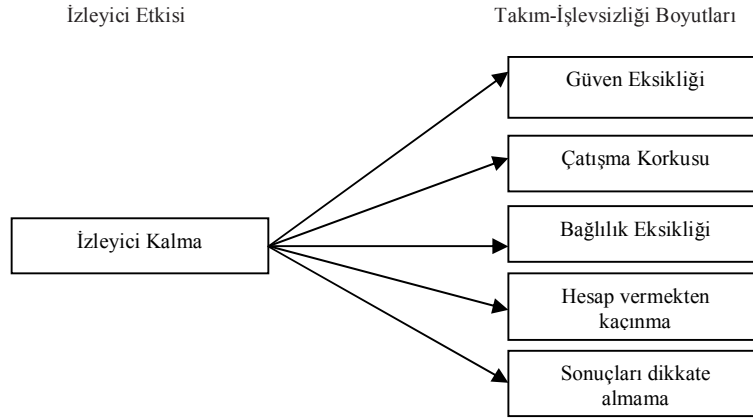
Çalışanların iş ortamında şahit oldukları olumsuz (özellikle zorbalık ve yıldırma gibi) olaylardan, örneğin, olumsuz davranışlara karşı duyarsızlaşmadan, psikolojik taciz, sosyal yalnızlık hissi, umutsuzluk ve etkin olamama hissi, artan stres, düşük motivasyon, iş tatminsizliği, çatışma, bağlılık, etkinlik ve verimlilikte azalmaya kadar, birçok yönde etkilendikleri araştırmalarca ortaya konulmuştur (D’Cruz ve Noronha, 2011; Janson, vd., 2009; Paull vd., 2012; Sims ve Sun, 2011; Van Heugten, 2010). İzleyicilerin örgütlerde aktif roller takınarak yaşanan bu olumsuzlukların engellenmesinde ve ortadan kaldırılmasında etkili oldukları

bilinmektedir. Örneğin, Scully ve Rowe (2009: 2-3), izleyicilerin, çatışmalarda arabulucu görevi görmeleri, çalışanlar arasında dayanışmanın ve kaynaşmanın sağlanması ve geliştirilmesi, çalışanlara moral aşılanması ve diğer olumsuz duyguları azaltıcı rol oynaması ve çalışanlara özellikle takım çalışması bilincinin pekiştirilmesi şeklinde katkıları olacağını vurgulamıştır.

ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Araştırmada izleyici etkisinin takım çalışmasının aksamasında açıklayıcı bir role sahip olduğu hipotezinden hareketle, araştırmanın dayandığı model şu şekilde gösterilmektedir:

Şekil 1: Araştırma Modeli



Bu model kapsamında geliştirilen hipotezler ise şu şekilde sıralanmaktadır:

H₁: Çalışanların olumsuz durumlara izleyici kalmalarının takımlarda güven eksikliği üzerinde negatif ve anlamlı düzeyde etkilidir.

H₂: Çalışanların olumsuz durumlara izleyici kalmalarının takımlarda çatışma korkusu üzerinde negatif ve anlamlı düzeyde etkilidir.

H₃: Çalışanların olumsuz durumlara izleyici kalmalarının takımlarda bağlılık eksikliği üzerinde negatif ve anlamlı düzeyde etkilidir.

H₄: Çalışanların olumsuz durumlara izleyici kalmalarının takımlarda hesap vermekten kaçınma üzerinde negatif ve anlamlı düzeyde etkilidir.

H₅: Çalışanların olumsuz durumlara izleyici kalmalarının takımlarda sonuçları dikkate almama üzerinde negatif ve anlamlı düzeyde etkilidir.

METODOLOJİ

Örneklem

Çalışmanın evrenini Kayseri’de faaliyet gösteren restoran işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Bu işletmelerde işgören devir oranına bağlı olarak değişmekle birlikte 4000 civarında çalışan bulunmaktadır. Takım çalışmasının mümkün olduğu büyüklükteki restoranlar dikkate alındığında ise bu işletmelerde yaklaşık 1000 kişi çalışmaktadır. Araştırma, kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen bu işletmelerde çalışan yöneticiler ve çalışanlara uygulanmıştır. Evreni 1000 olan bir birimde 0.95 güven aralığında örneklem sayısı 278 olarak tespit edilmiştir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50). Araştırmada çalışanlara dağıtılan anket formlarının 284 tanesi geçerli kabul edilerek araştırmaya dâhil edilmiştir.

Verilerin Toplanması

Anketler, bırak-topla tekniği ile 2014 Ocak ve 2014 Şubat aylarında uygulanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Bölümlerde kullanılan ölçeklerin güvenilirliği ve iç tutarlılık testleri *Cronbach’s Alpha* katsayısı ve önerme-toplam puan korelasyonu ile değerlendirilmiş olup Tablo 1’de görüldüğü gibidir. İç tutarlılığın temel dayanağı, her ölçme aracının belli bir amacı gerçekleştirmek (bir bütünü oluşturmak) üzere, birbirinden deneysel olarak bağımsız ünitelerden oluştuğu ve bunların bir bütün içinde, bilinen ve birbirine eşit ağırlıklara sahip olduğu varsayımdır (Karasar, 1995). İç tutarlılığa sahip önermelerin seçiminde kabul edilebilir korelasyon katsayısının ise 0,25’ten büyük olması önerilmektedir (Karamusafa vd., 2010: 102).

Çalışmada kullanılan ve Lencioni (2002) tarafından geliştirilen, takım çalışmasının işlevsizleşmesinin belirlenmesinde beş boyutu kapsayan ve 15 ifadeden oluşan ölçekte “Takım üyeleri, birbirlerinin planları ve yaklaşımlarına itiraz edebilirler” şeklinde 5’li Likert tipi ölçeğinde ifadeler bulunmaktadır. İzleyici etkisini değerlendirmek içinse Salmivalli ve Vooten (2004) tarafından geliştirilen ve birçok çalışmada geçerli kabul edilen (Hamburger vd., 2011) izleyici etkisi ölçeğinin izleme boyutunu kapsayan 3 ifade ile yine 5’li Likert tipi ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeklerin her ikisi de 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum’u temsil edecek şekilde uygulanmıştır. Anket formunun üçüncü bölümünü ise katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular oluşturmaktadır.

Tablo 1: Ölçeklerin Güvenilirliği

| Ölçekler | Kaynaklar | Güvenilirlik |
|--------------------------|------------------------------|--------------|
| İzleyici Etkisi | (Salmivalli ve Vooten, 2004) | 0,832 |
| Güven eksikliği | (Lencioni, 2002) | 0,730 |
| Çatışma korkusu | (Lencioni, 2002) | 0,737 |
| Bağılılık eksikliği | (Lencioni, 2002) | 0,765 |
| Hesap vermekten kaçınma | (Lencioni, 2002) | 0,790 |
| Sonuçları dikkate almama | (Lencioni, 2002) | 0,796 |

Tablo 1’de görüldüğü gibi araştırma boyutlarına ilişkin kullanılan ölçeklerin güvenilirliği tatmin edici düzeydedir. Geçerlilik bağlamında değerlendirildiğinde birçok araştırmada takımların aksamalarında kullanılan model farklı kültürlerde ve farklı endüstrilerde çalışanların değerlendirilmesinde geniş çapta geçerli bir model olarak değerlendirilmektedir (Bertland, 2009; Zou ve Ko, 2012). İzleyici etkisini ölçmede kullanılan ve çalışmalarda genellikle izleyici kalma boyutunun ön plana çıkarıldığı ölçeğin birçok çalışmada geçerli ve güvenilir olduğu tespit edilmiştir (Hamburger vd., 2011; Kingston, 2008; Özdevecioğlu vd., 2014; Salmivalli vd., 1998). Öte yandan ölçeği oluşturan önermelerin ölçeğin bütünü ile ne derecede ilişkili olduğunu gösteren önerme-toplam puan korelasyon katsayıları izleyici kalma ölçeğini oluşturan önermeler için “0,482” ile “0,552” arasında ve takım çalışması işlevsizliği ölçeğindeki önermeler içinse “0,341” ile “0,688” arasında istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Dolayısıyla çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir.

BULGULAR

Demografik Özellikler ve Merkezi Eğilim Ölçütlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların %87’i erkek ve %55’i evli durumundadır. Eğitim durumlarının ise ağırlıklı olarak (%53) ortaöğretim mezunu oldukları, sektörde ortalama 10 yıllık tecrübeye sahip oldukları ve 35 yaş ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Araştırmanın uygulama boyutunda daha önce belirtilen ölçeklerle toplanan verilerin analizinde, çalışanların izleyici kalma ve takım çalışmasından kopma düzeylerini belirlemek üzere aritmetik ortalama ve standart sapma gibi merkezi eğilim ölçütlerine Tablo 2’de görüleceği yer verilmiştir. Takımların aksaması ölçeğinin her bir boyutunun izleyici etkisinin “izleyici kalma” boyutunca açılanma düzeylerini belirlemek içinse regresyon analizinden faydalanılmıştır.

Tablo 2: Araştırma Değişkenlerine İlişkin Merkezi Eğilim Ölçütleri

| Değişkenler | Ortalama | Standart Sapma |
|--------------------------|----------|----------------|
| İzleyici Kalma | 3.0817 | 1.26 |
| Güven eksikliği | 3.2811 | 0.95 |
| Çatışma korkusu | 3.2626 | 0.99 |
| Bağlılık eksikliği | 3.3793 | 0.91 |
| Hesap vermekten kaçınma | 3.4800 | 0.91 |
| Sonuçları dikkate almama | 3.5510 | 0.88 |

Tablo 2’de görüleceği üzere takım çalışması işlevsizliği boyutları arasında en yüksek düzeyde katılım gösterilen alt boyut “sonuçları dikkate almama” boyutudur. Onu sırasıyla, “hesap vermekten kaçınma”, “bağlılık eksikliği”, “güven eksikliği” ve “çatışma korkusu” boyutları izlemektedir.

Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Araştırmanın bağımsız değişeni rolündeki izleyici etkisinin bağımlı değişken rolündeki takım çalışması işlevsizliği boyutlarını açıklayabilmesine/yordayabilmesine ilişkin regresyon analizinde başvurulmuştur. Bunun yanında bahsi geçen ölçeklerde yer alan boyutların arasındaki ilişkilerin yönü ve derecesine de aşağıda Tablo 3’de görüleceği üzere yer verilmiştir. İzleyici etkisinin belirlenmesinde, izleyici etkisinin en belirgin boyutlarından biri olan (Özdevecioğlu vd., 2014), izleyici kalma boyutu dikkate alınmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler, izleyici etkisinin açıklayıcılığının test edilmesi öncesinde önem arz etmektedir.

Tablo 3: Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|------|
| 1. İzleyici Kalma | 1.00 | | | | | |
| 2. Güven eksikliği | -0,306* | 1.00 | | | | |
| 3. Çatışma korkusu | -0,202* | 0,587* | 1.00 | | | |
| 4. Bağıllık eksikliği | -0,283* | 0,620* | 0,691* | 1.00 | | |
| 5. Hesap vermekten kaçınma | -0,232* | 0,456* | 0,665* | 0,681* | 1.00 | |
| 6. Sonuçları dikkate almama | -0,178* | 0,609* | 0,653* | 0,626* | 0,661* | 1.00 |

*p<0.01

Tablo 3’de görüleceği üzere izleyici etkisi boyutlarından “izleyici kalma” boyutunun takım çalışmasının işlevsizleşmesine neden olan boyutlar ile ters yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

İzleyici Etkisinin Açıklayıcı Rolüne İlişkin Analiz Bulguları ve Hipotez Testleri

Takım çalışmasının aksamasında etkili olan faktörlerin izleyici etkisi ile açıklanmasına ilişkin kurulan modeller regresyon analizi ile test edilmiştir. İzleyici etkisinin (izleyici kalma boyutu) takım çalışması işlevsizliğini oluşturan beş temel boyut üzerindeki açıklayıcılığı basit regresyon analizi ile her bir boyut için ayrı ayrı test edilmiş ve 0.05 anlamlılık düzeyinde ortaya çıkan sonuçlar Tablo 4’de bir arada sunulmuştur.

Tablo 4: Regresyon Analizi Sonucu Kurulan Modeller

| Değişkenler | R | R ² | Düz. R ² | Beta | F | t | Anlamlılık |
|-------------------------|-------|----------------|---------------------|--------|--------|--------|------------|
| Güven eksikliği | 0,306 | 0,094 | 0,091 | -0,226 | 30,580 | -5,530 | 0,00 |
| Çatışma korkusu | 0,202 | 0,041 | 0,037 | -0,202 | 12,523 | -3,539 | 0,00 |
| Bağıllık eksikliği | 0,283 | 0,080 | 0,077 | -0,283 | 25,460 | -5,046 | 0,00 |
| Hesap vermekten kaçınma | 0,232 | 0,054 | 0,051 | -0,232 | 16,850 | -4,105 | 0,00 |
| Bireycilik | 0,178 | 0,032 | 0,028 | -0,178 | 9,388 | -3,064 | 0,00 |

Bağımlı Değişken: İzleyici Kalma

Tablo 4’ten görüleceği üzere çalışanların olumsuz olaylara izleyici kalmalarının takım çalışması işlevsizliğinde etkili olan faktörlerin tamamının üzerinde anlamlı bir şekilde açıklayıcı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırmada kurulan hipotezlerin tamamı kabul edilmiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İzleyici etkisinin takım çalışmasının aksamasında açıklayıcı bir rolünün bulunup bulunmadığının ortaya konulmasını amaçlayan bu çalışmada önemli sonuçlara ulaşılmıştır. Öncelikle, izleyici etkisi ile araştırmada değerlendirilen değişkenler arasındaki ilişki negatif yönlüdür. Daha açık ifade etmek gerekirse, bireyler olumsuz olaylara karşı izleyici kalma davranışları gösterdikçe, takım çalışmasında yaşanan aksaklıklar o derecede artışla sonuçlanacaktır. Burada en çarpıcı bulgu ise takım çalışmasının aksamasında Lencioni'nin modeline göre en temelde yer alan güven eksikliği boyutunun, izleyici etkisi ile en yüksek derecede negatif yönde ilişki göstermesi, izleyici etkisinin takım çalışmasının aksamasında önemli bir rol oynadığı anlaşılmaktadır. Lencioni (2002), modelinde güven üzerinde önemle durmuş ve güven duygusunun çalışanların politik veya yapmacık davranışlar arayışına girmeden kendileri olmalarını sağlamasında önemli bir faktör olmasına vurgu yapmıştır. Dolayısıyla bireylerin politik davranışlar izleyerek olumsuz olaylara izleyici kalmaları izleyici etkisinin güven duygusunu zayıflatarak takım çalışmasının işlevsizleşmesinin temelini oluşturan unsurlardan birisi olduğu ifade edilebilir.

Örgütlerde var olan takımların etkinliğinin sürdürülebilir bir bağlamda devam ettirebilmelerinin sağlanmasında izleyici etkisinin önemli olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların işbirliği, yardımseverlik ve fedakârlık gibi davranışları sıklıkla göstermelerinin örgütsel etkinliği beraberinde getirdiği bilinmektedir. İzleyicilerin örgütlerde dikkate alınması ve bu bağlamda her birinin aktif birer izleyici olmalarının sağlanması takım çalışmasında önem arz etmektedir. Bu bağlamda izleyicilerin olumsuz olaylara müdahalede bulunmalarına yönelik eğitim uygulamalarının işletmelerde kabul edilmesi ve özümsemesi her kademedeki yönetici ve çalışanlar arasında işbirliğini ve takım çalışmasını arttıracak ve işletmeye etkinlik ve verimlilik olarak yansıtacaktır (Perçin ve Erbaş, 2014). Özellikle örgütsel iklimin bunu destekleyici bir şekilde tasarlanması ve çalışanlar arasındaki güven ortamının güçlendirilmesi bireylerin kolektif davranışlarını kolaylaştıracak ve takım çalışmasında verimliliği beraberinde getirecektir. Bu tip bilişsel ve motivasyonel süreçlerin geliştirilmesinin takım çalışması teorilerinin merkezinde yer aldığı da bilinmektedir (DeChurch ve Magnus, 2010). İlerde yapılacak olan çalışmalarda daha farklı ölçekler kullanılarak veya verilerin daha farklı endüstrilerdeki çalışanlardan toplanarak mevcut çalışmada kurulan modelin geçerliliği ve/veya ortaya çıkan sonuçlar kıyaslanabilir. Daha önce böyle bir modelin kurulmamış olması çalışmanın literatüre önemli bir katkısı olarak değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Abbate, C. S., Ruggieri, S. ve Boca, S. (2013). The effect of prosocial priming in the presence of bystanders. *The Journal of Social Psychology*, 153 (5): 619-622.

Alicke, M. D. ve Sedikides, C. (2009). Self-enhancement and self protection: What they are and what they do. *European Review of Social Psychology*, 20 (1): 1-48.

Bateman, B., Wilson, F. C. ve Bingham, D. (2002). Team effectiveness-development of an audit questionnaire. *Journal of Management Development*, 21 (3): 215-226.

Bertland, A. (2009). Virtue ethics in business and the capabilities approach. *Journal of Business Ethics*, 84: 25-32.

Chen, G., Tjosvold, D. ve Liu, C. (2006). Cooperative goals, leader people and productivity values: Their contribution to top management teams in China. *Journal of Management Studies*, 43 (5): 1177-1200.

Darley, J. M., ve Latane, B. (1968). Bystander intervention in emergencies: diffusion of responsibility. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8 (4): 377-383.

D’cruz, P. ve Noronha, E. (2011). The limits to workplace friendship managerialist HRM and bystander behaviour in the context of workplace bullying. *Employee Relations*, 33 (3): 269-288.

Dechurch, L. A. ve Magnus, J. R. (2010). The cognitive underpinnings of effective teamwork: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 95 (1): 32-53.

Fredricks, S., Ramsey, M. ve Hornett, A. (2010). Kinship and bystander effect: The role of others in ethical decisions. *Journal of Religion and Business Ethics*, 2 (1): 1-22.

Garcia, S. M., Weaver, K., Moskowitz, G. B. ve Darley, J. M. (2002). Crowdedminds: The implicit bystander effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83 (4): 843-853.

Gard, G., Lindstör, K. ve Dallner, M. (2003). Towards a learning organization: The introduction of a client-centered team-based organization in administrative surveying work. *Applied Ergonomics*, 34 (2): 97-105.

Gerstein, M. S. ve Shaw, R. B. (2006, Autumn). “The case against organizational bystanders”, *Princeton Management Consulting Group* (e-journal), 2006 (1-12): <http://princetonmc.com/wp-content/uploads/OrganizationalBystanders-7-06.pdf>, (26.11.2013).

Grantham, T. C. (2011). New directions for gifted black males suffering from bystander effects: A call for upstanders. *Reoper Review*, 33 (4): 263-272.

Hamburger, M. E., Basile, K. C. ve Vivolo, A. M. (2011). *Measuring bullying victimization, perpetration, and bystander experiences: A compendium of assessment tools*. Atlanta: GA: Centers for Disease Control and Prevention, National Center for Injury Prevention and Control.

Hoegl, M. ve Gemuenden, H. G. (2001). Teamwork quality and the success of innovative projects: A theoretical concept and empirical evidence. *Organizational Science*, 12 (4): 435-449.

Hu, M. M., Horng, J. ve Sun, Y. C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30 (1): 41-50.

Hudson, J. M. ve Bruckman, A. S. (2004). The bystander effect: A lens for understanding patterns of participation. *Journal of the Learning Sciences*, 13 (2): 165-195.

Janson, G. R., Carney, J. V. ve Hazler, R. J. (2009). Bystanders' reactions to witnessing repetitive abuse experiences. *Journal of Counseling and Development*, 87 (3): 319-326.

Karamustafa, K., Güllü, K., Acar, N. ve Ulama, Ş. (2010). *Konaklama işletmelerinde pazar odaklılık uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Karasar, N. (1995). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Sim Matbaası.

Kingston, S. (2008). Bullying as a social process: Factors influencing bystander behaviour. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Brock University, Faculty of Child and Youth Studies, Ontairo.

Kozlowski, S. W. J. ve Ligen, D. R. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest*, 7 (3): 77-124.

Kozlowski, S. W. J., Hully, S. M., Nason, E. R., Smith, E. M., Ligen, D. R. ve Pulakos, E. D. (1999). Developing adaptive teams: A theory of compilation and performance across levels and time. D. R. Ligen ve E. D. Pulakos, (Der.) *The changing nature of work performance: Implications for staffing, personnel actions, and development*: İçinde 240–292. San Francisco: Jossey-Bass.

Lencioni, P. M. (2002). *The five dysfunctions of a team: A leadership fable*. San Francisco: Jossey-Bass.

Lepine, J. A., Piccolo, R. F., Jackson, C. L., Mathieu, J. E. ve Saul, J. R. (2008). A meta-analysis of teamwork processes: Tests of a multidimensional model and relationships with team effectiveness criteria. *Personnel Psychology*, 61 (2): 273-307.

Marks, M. A., Mathieu, J. E. ve Zaccaro, S. J. (2001). A temporally based framework and taxonomy of team processes. *Academy of Management Review*, 26 (3): 356–376.

Mathieu, J. E., Heffner, T. S., Goodwin, G. F., Salas, E. ve Cannon-Bowers, J. A. (2000). The influence of shared mental models on team process and performance. *Journal of Applied Psychology*, 85 (2): 273–283.

Meuse, K. P. (2009). *Driving team effectiveness*. Stanford University: The Korn/Ferry Institute.

Moe, N. B., Dingsoyr, T. ve Dyba, T. (2010). A teamwork model for understanding an agile team: A case study of a scrum project. *Information and Software Technology*, 52 (5): 480-491.

Namie, G. ve Lutgen-Sandvik, P. E. (2010). Active and passive accomplices: The communal character of workplace bullying. *International Journal of Communication*, 4: 343-373.

Oh, I. ve Hazler, R. J. (2009). Contributions of personal and situational factors to bystanders' reactions to school bullying. *School Psychology International*, 30 (3): 291-310.

Özdevecioğlu, M., Kaya, Y. ve Dedeoğlu, T. (2014). Kişilik özelliklerinin izleyici etksi (bystander effect) üzerindeki etkisinde kontrol odağının rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 42 (Temmuz-Aralık): 25-40.

Özgener, Ş. (2003). Quality function deployment: A teamwork approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14 (9): 969-979.

Özler, D. E. ve Koparan, D. (2006). Takım performansına etki eden takım çalışmasına ilişkin faktörlerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Akademik Bakış*, 8: 1-29.

Paull, M., Omani, M. ve Standen, P. (2012). When is a bystander not a bystander? A typology of the roles of bystanders in workplace bullying. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 50 (3): 351-366.

Perçin, N. Ş. ve Erbaş, E. (2014). Turizm işletmelerinde izleyici etkisi. Ş. A. Tükeltürk, N. Ş. Perçin, ve B. Güzel, (Der.) *Turizm işletmelerinde çalışan ilişkileri yönetimi*: İçinde 239- 264 Ankara: Detay Yayıncılık.

Pizam, A. ve Shani, A. (2009). The nature of hospitality industry: Present and future managers' perspectives. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 20 (1): 134-150.

Salmivalli, C., Lappalainen, M. ve Lagerspetz, K. (1998). Stability and change of behavior in connection with bullying in schools: A two-year follow-up. *Aggressive Behavior*, 24 (3): 205-218.

Salmivalli, C. ve Voeten, M. (2004). Connections between attitudes, group norms, and behaviour in bullying situations. *International Journal of Behavioral Development*, 28 (3): 246-258.

Scully, M. ve Rowe, M. (2009). Bystander training within organizations. *Journal of the International Ombudsman Association*, 2 (1): 1-9.

Sims, R. L. ve Sun, P. (2011). Witnessing workplace bullying and the Chinese manufacturing employee. *Journal of Managerial Psychology*, 27 (1): 9-26.

Stout, R. J., Cannon-Bowers, Salas, E. ve Milanovich D. M. (1999). Planning, shared mental models, and coordinated performance: An empirical link is established. *Human Factors*, 41 (1): 61-71.

Topaloğlu, M. ve Aydın, İ. (2005). Örgütlerde etkin takım yapılarının oluşturulması sürecinde etkili liderliğin rolünün Ankara'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları tarafından algılanması üzerine bir uygulama. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2: 93-112.

Van Bommel, M., Van Prooijen, J., Elffers, H. ve Van Lange, P. A. M. (2012). Be Aware to Care: Public Self-awareness Leads to A Reversal of the Bystander Effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48 (4): 926-930.

Van Heugten, K. (2010). Bullying of social workers: Outcomes of a grounded study into impacts and interventions. *British Journal of Social Work*, 40 (2): 638-655.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Zehir, C. ve Özşahin, M. (2008). Takım yönetimi ve takım etkinliğini belirleyen faktörler: Savunma sanayinde ar-ge yapan takımlar üzerinde bir saha araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2): 266-279.

Zou, T. X. P. ve Ko, E. I. (2012). Teamwork development across the curriculum for chemical engineering students in Hong Kong: Processes, outcomes and lessons learned. *Education for Chemical Engineers*, 7 (3): 105-117.

Yayın Geliş Tarihi: 11.11.2013
Yayına Kabul Tarihi: 14.10.2014
Online Yayın Tarihi: 22.01.2015
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.59772>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 16, Sayı: 3, Yıl: 2014, Sayfa: 469-497
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

DENEYİMSEL DEĞER, TÜKETİCİ TATMİNİ VE TÜKETİCİ SADAKATI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA¹

Saime ORAL*
Ayşe ÇELİK YETİM**

Öz

Bu çalışmanın amacı turizm sektöründe toptancı konumunda olan tur operatörlerinin Uzak Doğu'lu turistlere sundukları deneyimsel değeri belirlemek; deneyimsel değer ile müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu araştırma, Türkiye'yi Uzak Doğu'dan ziyaret eden ve Kapadokya'ya tur operatörleri aracılığı ile gelen Japon, Çinli ve Güney Koreli turistlerin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışma için 150, ana çalışma için 780 turistten bilgi toplanmıştır. Tesadüfî olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Çalışmada, veri analizi aşamasında ilk olarak Uzak Doğu'lu turistlerin demografik bilgileri incelenmiştir. Daha sonra verilere faktör ve regresyon analizi uygulanmıştır. Deneyimsel değer bağlamında tüketici memnuniyetinde sosyal etkileşim, eğitsel, fonksiyonel, restoran estetiği, hediyelik eşya işletmesi estetiği, müze estetiği, otel estetiği, tur otobüsü estetiği, verimlilik, hatıra ve durumsallık değerlerinin önemli olduğu ortaya çıkarılmıştır. Deneyimsel değer bağlamında tüketici sadakatinde sosyal etkileşim, eğitsel, fonksiyonel, restoran estetiği, hediyelik eşya işletmesi estetiği, müze estetiği, verimlilik ve hatıra değerlerinin önemli olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Deneyimsel Değer, Müşteri Memnuniyeti, Müşteri Sadakati, Tur Operatörleri, Uzak Doğu Turizm Pazarı.

¹ Bu makale “Turizmde Deneyimsel Pazarlama: Tur Operatörlerine Yönelik Bir Uygulama” başlıklı doktora tezinden (Ayşe Çelik, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2013) üretilmiştir.

* Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, saime@deu.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fethiye İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, aysecelik@mu.edu.tr

A RESEARCH TO DETERMINE RELATIONSHIP BETWEEN EXPERIENTIAL VALUE, CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY²

Abstract

The purpose of this study is to determine the experiential values presented to the Far East tourist by tour operators in a position as a wholesaler to the tourism sector; to exhibit the relationship between experiential value with customer satisfaction and customer loyalty. This study was performed with the participation of Japanese, Chinese and Korean tourists who came to Cappadocia from Far East with tour operators. The data was collected from 150 tourists for the pilot study and 780 tourists for the main study. Convenience sampling a non-probability sampling method was used to select sampling units. In the first step of the data analysis process, demographical characteristics from the Far East tourist were taken. Afterwards, factor and regression analysis were examined. The Social interaction, educational, functional, restaurant aesthetic, souvenir shop aesthetic, museum aesthetic, hotel aesthetic, tour bus aesthetic, efficiency, memory and conditional values were determined as experiential values that affect the customer satisfaction. The Social interaction, educational, functional, restaurant aesthetic, souvenir shop aesthetic, museum aesthetic, efficiency and memory values were determined as experiential values that affect the customer loyalty.

Keywords: *Experiential Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Tour Operators, the Far East Tourism Market.*

GİRİŞ

Dünyada ve turist profilinde meydana gelen değişiklikler turistik ihtiyaçlarda da değişimi beraberinde getirmiştir. Turistler ziyaret ettikleri destinasyonda kullandıkları turistik ürün bileşenlerinden deneyimsel değer elde etmek istemektedirler. Bu nedenle postmodern dünyada turistik ürünlerin fantezi, duyu ve eğlence bağlamında zenginleştirilmesi (Holbrook ve Hirschman, 1982), turistik ürünlerin kullanıldığı yerlerin bir tiyatro sahnesi, turistlerin ise aktör olarak (Pine ve Gilmore, 1999) değerlendirilmesi gerekmektedir. İşletmeler, hedef pazar ihtiyaçları doğrultusunda tasarladığı deneyimi turistik ürün olarak sunarak tüketici tatminini sağlamalıdır.

Tüketicilere turistik anlamda deneyimselleştirilmiş ürünler “temalı” ve/veya “otantik” ortamlarla sunulmaktadır (Doğaner, 2013: 29). Deneyimsel ürün otantiklik bakış açısı ile tüketiciye sunulmaktadır. Bu bakış açısı ile turistik ürünün temalı bir sahne içinde sunulması ve işletme, yerel halk ile turist bu sahnede yer aldığı bir ortamın oluşturulması öngörülmektedir. Böylece deneyimsel değer edinen turist Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi modelinde üst düzey ihtiyaçlarını karşılayabilecektir. Temalı sahne kavramını butik otelcilik, tasarım

² This article is derived from the doctoral dissertation titled “Experiential Marketing in Tourism: A Research on Tour Operators” (Ayşe Çelik, Dokuz Eylül University, Graduate School of Social Sciences, Izmir, 2013).

otelleri ve sanat otelleri kavramları ile somutlaştırabilmek mümkündür. Örneğin, Kapadokya’da bulunan kaya otelleri bölgeye özgü mimari tasarımı, otel konseptinde teknolojiye ağırlık verilmemesi ve bölgenin tarihini ve kültürünü yansıtıcı öğeleri ile turistlerin yaratıcı düşünme yeteneğinin aktifleşmesini sağlamaktadır. Konaklama işletmesi ve bölgenin sunduğu özelliklerin yanı sıra çalışanların ve yerel halkın yaşayış biçimi ile Kapadokya’ya gelen turist kendisini temalı bir sahnede hissetmektedir. Temalı ortamın sunulduğu turistik ürünlere film setlerinin müzeye dönüştürülmesi, tanınmış filmlerin konaklama tesisinde temalandırılması örnek olarak gösterilebilir. Film deneyimi yaşayabilmek ve kendisini bir aktör olarak görmek isteyen turist Şili’deki hobit temalı otelde konaklamayı tercih etmektedir. Postmodern dünyada diğer bir otantik ortam ise *hiper gerçekliğin* sunulduğu ürünlerdir. Disneyland turistlere teknolojinin, doğanın sunabildiğinden daha fazla gerçeklik sağlayabileceğini göstermektedir. Deneyimlerin hızla ve aynı anda tüketilmesini sağlayan temalı parklar, eğlence ve rekreasyon merkezleri gerçekçi bir tüketim ortamını turistlere sunmaktadır (Doğaner, 2013: 29).

Araştırmada turizm ürünü bileşenlerini bir araya getiren tur operatörlerinin sunduğu deneyimsel değer belirlenerek deneyimsel değer ile tatmin ve deneyimsel değer ile sadakat arasındaki ilişki ortaya konulmuştur. Deneyimsel değer literatürü incelenerek tur bileşenlerinin deneyimsel değeri Zhang (2008)’ın geliştirdiği estetik değer ölçeği aracılığı ile belirlenmiştir. Araştırmanın evrenini, seyahatlerinde tur operatörlerini tercih eden ve geleceğin pazarı olarak nitelendirilen Uzak Doğu pazarı (Aktob, 2012) oluşturmaktadır. Kapadokya’ya tur operatörü aracılığı ile gelen Uzak Doğulu turistlerden oluşan 780 örneklem grubundan elde edilen verilere açılımlı faktör analizi ve regresyon analizi uygulanmıştır.

LİTERATÜR İNCELEMESİ

Deneyim Kavramı

İngilizce literatürde “*experience*” olarak adlandırılan deneyim, anlaşılması karmaşık bir kavramdır. Deneyim konusunda yapılan pek çok açıklama olmasına rağmen tüm araştırmacılar tarafından kabul edilen bir tanım henüz mevcut değildir (Jurowski, 2009: 1). Deneyim, kişinin katıldığı bir etkinlikten edindiği mantıksal, duygusal ve diğer yaşantılar toplamı (Aho, 2001: 33); eğlenceli, ilgi çekici ve unutulmaz tüketim hatıraları (Oh vd., 2007); tüketicide oluşan çevre, ürün ve hizmetin bir kombinasyonu (Lewis ve Chambers 2000); kişiye özel, nicelikten daha çok niteliğin önemli olduğu yaşantılar (Mannell, 1984); müşteriler tarafından eşsiz, unutulmaz, sürdürülebilir, anlatılarak tekrarlanan ve şevkle ağızdan ağza tanıtımının yapılabileceği yaşantılar (Pine ve Gilmore, 1998, 1999) olarak tanımlanmaktadır. İşletme düzeyinde ise deneyim, işletmenin bilinçli bir şekilde müşterilerin ilgisini çekmek üzere hizmetlerini sahne; mallarını ise dekor ve aksesuar olarak kullanması ile ortaya çıkan bir üründür (Pine ve Gilmore, 1999: 17). Turizmde tecrübe edilen yaşantılar, turizm ürünü kullanımı sonucunda

edinilen deneyimlerdir. Turizm ürünü ve bunun yapısını oluşturan unsurların kullanımı sonucunda oluşan yaşantı, deneyim olarak isimlendirilebilir. Deneyimler turizm ürünü zenginleştiren unsurlardır (Knutson vd., 2007: 32).

Turizm ürününe ilişkin deneyim, üretim ile tüketimin meydana gelmesiyle oluşmaktadır (Andersson, 2007). Deneyimler, kendiliğinden oluşmayan, hazırlanmış bir durumun sonucunda meydana gelen ve genel durumu etkisine alan yaşantılardır (Schmitt, 1999). Dolayısı ile müşteriye bilgi, duyuşsal ve duygusal unsurların sunulması ile birlikte deneyim oluşur (Gupta ve Vajic, 1999). Turizm deneyimi, çoğunlukla bireysel olarak oluşan karmaşık bir olgudur (Uriely, 2005). Bu olgu ile turizm ürününden edinilen deneyim kişisel özelliklere, ürüne ve ortama göre şekillenerek karmaşık bir yapı oluşturmaktadır.

Deneyimin Temelleri

Deneyim psikolojik, ekonomik ve sosyolojik temellere dayanmaktadır. Abraham Maslow (1943) ve Csikszentmihalyi (1990) çalışmalarında kendini gerçekleştirme (self-actualization) ve optimum deneyimin (optimal experience) eşsiz ve hatırlanabilen olaylar olduğunu ve bir deneyim kazanmak için alt ihtiyaçların giderilmesi gerektiğini öne sürmüşlerdir. Stamboulis ve Skayannis (2003: 41) ise deneyimi kişinin geçmiş yaşantılarının, değerlerinin, davranışlarının ve inançlarının şekillendirdiğini belirtmiştir. Deneyimin psikolojik temeli, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine dayandırılabilir. İhtiyaçlar, deneyimin psikolojik temelini aracılık etmekle birlikte, ihtiyaç, deneyimin edinilmesi isteğinden kaynaklanmaktadır (Ryan ve Deci, 2000: 68). Tarımsal dönemden sanayi dönemine, sanayi döneminden ise bilgi dönemine geçiş sürecinde toplumun ihtiyaçları sürekli olarak farklılıklar göstermiştir. Bu süreçte girdi, çıktı, hizmet ve son olarak da deneyim ekonomik sistem içerisinde arz haline gelmiştir. Tüketicilerin son zamanlarda girdi, çıktı ve hizmet odaklı ürünlere olan ilgileri azalmış, tüketiciler deneyim odaklı ürünler tercih eder hale gelmiştir (Pine ve Gilmore, 1999: 9). Tüketici davranışları turistik istekler doğrultusunda zamanla farklılaşmaktadır. Toplum, eğlenerek iyi vakit geçirmenin göz ardı edildiği sıkı çalışma temposundan kurtularak, yaşamdan zevk alarak (hedonistic) çalışma ve yaşam kalitelerini arttırma eğilimindedir. Ayrıca, insanlar para kazanmak amacıyla çalışmak yerine, yaşamdan daha fazla haz alabilme isteklerini tatmin etmek için kazandıkları paralarını harcamaktadırlar. Dolayısı ile para bir amaç olmaktan çıkıp araç haline gelmiştir (Pikkemaat ve Weiermair, 2003).

Deneyimsel Değer

Deneyimsel değer, turistlerin turizm ürünü kullanımı öncesi, kullanım esnası ve kullanım sonrası edindikleri tecrübelerin bütünsel bir sonucudur. Deneyimsel değer: tüketicinin kullandığı ürünün özellikleri ile hizmet performansına yönelik tüketim öncesi belirlediği amaç ve hedeflerini kolaylaştırıcı ya da engelleyici göreceli değerlendirmeleridir (Mathwick vd., 2002: 53). Tüketicinin ürün kullanımı ile deneyim oluşmakta ve tüketici deneyimsel değer

elde etmektedir. Deneyimsel değer kavramını detaylandırmak için araştırmacılar tarafından çeşitli gruplandırmalar yapılmıştır. Bunlar; Pine ve Gilmore (1999); Holbrook (1999); Schmitt (1999); Aho (2001); Mathwick vd. (2001); Gentile vd., (2007); Zhang (2008), Zhang vd., (2009); Zhang vd., (2008); Sheth vd., (1991a); Sheth vd., (1991b); Berry vd. (2002); Brakus vd., (2009); Orth ve Marrichi (2007); Wirtz ve Bateson (1999); Knutson ve diğerleri (2009) tarafından sunulan deneyimsel değer gruplandırmalarıdır. Atmosfer unsuru deneyimsel değeri zenginleştirmektedir. Kotler (2000: 527) atmosfer kavramını, “bir tüketicinin belirli bir mekâna girmesi ile algılarını şekillendiren etmenler bütünü” olarak tanımlamaktadır. Bunun yanında deneyimsel değeri; *müzik, renk, aydınlatma, aroma/koku, yoğunluk, dekorasyon* ve *sosyal etkileşim* unsurları zenginleştirmektedir (Zhang, 2008: 45).

Deneyimsel Değer Modelleri

Deneyimin psikolojik temeli, Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine dayanmaktadır (Ryan ve Deci, 2000: 68). Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre ihtiyaçlar *fizyolojik, güvenlik, ait olma ve sevgi, takdir ve saygı ile kendini gerçekleştirme* ihtiyaçları olarak beş gruba ayrılmaktadır (Dereli, 1995: 154). Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine *bilme ve anlama* ile *estetik* ihtiyaçları eklenerek ihtiyaçlar hiyerarşisi genişletilmiştir (İnceoğlu, 2004: 115). Deneyim ve ihtiyaçlar birbirinden ayrılmaz bir yapı içerisinde yer almaktadır. İhtiyaçların tatmini ile deneyim oluşmaktadır. Bu nedenle deneyimsel değer modellerinin oluşturulmasında ihtiyaçlar hiyerarşisi temel nokta alınmıştır.

Pine ve Gilmore (1999)’nin deneyimsel değer modeli; eğlence, estetik, eğitim ve kaçış değerlerinden meydana gelmektedir. Holbrook’un değer modelinde her bir deneyimsel değer, *öznel yönlülük* ya da *diğer yönlülük* boyutları; *içsel değer* ya da *dışsal değer* boyutları ve *aktif* ya da *reaktif* olma boyutları ile incelenmektedir. Holbrook’un değer tipolojisinde; *verimlilik, üstünlük, statü, itibar, eğlence, estetik, etik* ve *ruhanilik* değerleri yer almaktadır (Holbrook, 1999: 87). Schmitt (1999) deneyimsel değer modelini *duyusal, duygusal, bilişsel, davranışsal* ve *ilişkisel* deneyim olmak üzere beş boyutta incelemiştir. Deneyimsel değer modelini; *görsel çekicilik, eğlence, kaçış, katılım, etkinlik* ve *ekonomik değer* kapsamında şekillendiren Mathwick ve diğerleri (2001: 42) dört boyut altında ikinci boyutlandırma yaparak *eğlence değeri, estetik, yatırımın getiri değeri* ve *hizmet mükemmelliği* boyutlarını oluşturmuştur. Gentile ve diğerlerinin (2007) altı başlıkta bir araya getirdiği deneyimsel değer bileşenleri modeli Schmitt (1999)’in *stratejik deneyimsel değer modülü* ile benzerlik göstermektedir. Deneyimsel değer bileşenlerinin yönetilmesinde işletme ve müşteri değerlerinin yönetilmesinin önemini savunan Gentile ve diğerlerinin (2007: 398) deneyimsel değer modeli *duyusal, duygusal, bilişsel, faydacı, yaşam biçimi* ve *ilişkisel bileşenden* oluşmaktadır. Zhang (2008), sınırlı hizmet sunan otel işletmeleri için deneyimsel değer ölçęi geliştirmiştir. Araştırmacı, geliştirdiği ölçęi kumarhane otellerinde uygulayarak (Zhang vd., 2009), deneyimsel değer in işletme boyutunda aktivitelere;

fiziksel çevreye aktif katılımın sağlanması ile çalışanlar ve müşteriler arasında sosyalleşmenin sağlanması konusunda (Zhang vd., 2008) araştırmalar yapmıştır. Çalışmalarında deneyimsel değeri, turist tutum ve davranışları boyutunda değerlendirmiştir. Zhang ve diğerleri (2009) deneyimsel değer modelinde *estetik, eğlenme, kaçış, eğitim, verimlilik, mükemmellik, ekonomik değer ve sosyal tanınırlık* boyutları yer almaktadır.

Turistik deneyimin temelleri duygusal etkilenme, bilgilenme, yeteneklerin geliştirilmesi ve değişimin gerçekleşmesi olmak üzere dört bileşenden oluşmaktadır (Aho, 2001: 33-34). Turistik deneyim süreci: *oryantasyon, karar verme, ziyaret, değerlendirme, depolama, yansıtma ve zenginleştirme* aşamalarından meydana gelmektedir (Aho, 2001: 36). Yapılan araştırmalar sonucunda *fonksiyonel değer, sosyal değer, duygusal (emosyonel) değer, epistemik değer ve koşullu değer*in tüketici tercihine etki ettiği tespit edilmiştir (Sheth vd., 1991a: 160; Sheth vd., 1991b: 7).

Günümüzde ürün ve hizmetlerin deneyimler olmaksızın sunulmasıyla müşteri memnuniyetinin sağlanmasının mümkün olamayacağını savunan Berry, Carbone ve Haeckel (2002) müşteri deneyimini iki boyutta incelemişlerdir. Bunlar: *fonksiyonel değer ve duyusal değer*den oluşmaktadır. Fonksiyonel değer; üründe bulunması gereken fiziksel özellikler olup, duyusal değer; koku, ses, görünüş, tat ve dokunma ile ilgili özelliklerdir (Berry vd., 2002: 86).

Brakus ve diğerleri (2009), deneyimsel marka değeri ölçөгünü oluşturmak için çeşitli sektörlerde uygulamalarda bulunmuştur. Faktör analizi sonucunda dört faktöre ulaşılmış ve ulaşılan faktörler deneyimsel marka değerlerini oluşturmaktadır. Brakus ve diğerleri (2009: 60) çalışmalarında *duyusal değer, duygusal değer, davranışsal değer ve entelektüel değer*in birlikte deneyimsel marka değerini oluşturduğu sonucuna varmışlardır.

Orth ve Marrchi (2007) ürünlerin değerini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada değerleri *fonksiyonel, sembolik ve deneyimsel değer* olarak incelemişlerdir. Fonksiyonel değer, ürün ve hizmetin kaliteli ve sağlıklı olması durumunu; sembolik değer moda ve kişiye özel olması durumunu ve deneyimsel değer ise, kişinin duyusal ve duygusal özelliklerine hitap etmesiyle kişiyi yenileme özelliklerini kapsamaktadır (Orth ve Marrchi, 2007: 225).

Wirtz ve Bateson (1999) deneyimsel tüketimi Russel'in "*arouse ve pleasure* (uyarılma ve haz)" modeline dayandırmıştır. "*Pleasure*" kişinin bir durumdan zevk alması; "*arousal*" ise kişinin bir durum karşısında irkilmesi, şaşırması olarak açıklanabilir. Örneğin, bir otel lobisinde fonda rahatlatıcı yavaş bir müziğin olması "*arousal*"ı düşürecek "*pleasure*"yi artıracaktır. Bir kişinin kalabalık ortama girmesiyle "*arousal*" duygusu artacak "*pleasure*" duygusu azalacaktır (Wirtz ve Bateson, 1999: 56).

Deneyimsel değer ölçülmesiyle ilgili birçok araştırmacı tarafından farklı yaklaşımlardaki deneyimsel değer modelleri bulunmaktadır.

Deneyimsel değere ilişkin diğer unsurlar deneyimsel değeri şekillendirmekte ve birçok modelin içerisinde yer almaktadır. Deneyimsel değere ilişkin unsurlar; *müzik* (Areni ve Kim, 1993; Beverland vd., 2006; Hui vd., 1997; Milliman, 1982), *renk* (Bellizzi vd., 1983), *aydınlatma* (Li vd., 2002; Summers ve Hebert, 2001), *aroma/koku* (Spangenberg vd., 1996), *yoğunluk* (Eroğlu ve Machleit, 1990; Hui ve Bateson, 1991), *dekorasyon* (Mattila ve Wirtz, 2001) ve *sosyal etkileşimden* (Milliman, 1986) oluşmaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın genel amacı turizmde yeni bir konu olan deneyimsel değer literatürünün incelenmesi, tüketicilerin turistik üründen elde ettikleri deneyimsel değer belirlenmesi ve deneyimsel değer faktörlerinin tur operatörleri bağlamında incelenmesidir. Bu doğrultuda çalışmanın amaçları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Otel işletmelerinde kullanılan deneyimsel değer ölçeğinin tur operatörlerine uyarlanarak, tur operatörlerinin tüketicilere sundukları deneyimsel değeri belirlemektir.
- Tur deneyimsel değeri, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.

Araştırmanın amacı kapsamında deneyimsel değer ve tatmin ile deneyimsel değer ve sadakat durumu arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur.

H₁: **Sosyal Etkileşim Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₂: **Eğitsel Deneyim** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₃: **Fonksiyonel Deneyim** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₄: **Hediyelik Eşya İşletmesi Estetiği Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₅: **Restoran Estetiği Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₆: **Müze Estetiği Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₇: **Otel Estetiği Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₈: **Tur Otobüsü Estetiği Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₉: **Verimlilik Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₀: **Kaçış Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₁: **Hatıra Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₂: **Durumsallık Deneyimi** turistlerin tatmin düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Sadakat değişkenine ilişkin hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁₃: **Sosyal Etkileşim Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₄: **Eğitsel Deneyim** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₅: **Fonksiyonel Deneyim** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₆: **Hediyelik Eşya İşletmesi Estetiği Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₇: **Restoran Estetiği Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₈: **Müze Estetiği Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₁₉: **Otel Estetiği Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₂₀: **Tur Otobüsü Estetiği Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₂₁: **Verimlilik Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₂₂: **Kaçış Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₂₃: **Hatıra Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

H₂₄: **Durumsallık Deneyimi** turistlerin sadakat düzeyinde olumlu bir etkiye sahiptir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın evreni, Türkiye'ye gelen Uzak Doğu pazarına ait turistlerin tamamıdır. Uzak Doğu pazarına ait turistler: Japonya, Güney Kore, Çin, Endonezya, Filipinler, Hindistan, Singapur, Malezya, Tayland, Bangladeş ve Pakistan'dan oluşmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığının, 2013). Araştırmanın örneklemini ise Kapadokya bölgesine gelen, tur operatörünün hazırlamış olduğu organize turlara katılan, Uzak Doğu pazarında yer alan Japon, Güney Koreli ve Çinli turistlerdir. Araştırmanın kapsamının Uzak Doğulu turistler ile sınırlandırılmasının nedeni; **a)** Türkiye'nin ve özellikle Kapadokya destinasyonunun Uzak Doğulu turistlerin altın destinasyonu olması (Aktob, 2012), **b)** Türkiye'ye gelen Uzak Doğulu turist sayısının artması (Kültür ve Turizm Bakanlığı), **c)** Uzak Doğu pazarının özellikle Çinli turistlerin geleceğin en yüksek nüfusa sahip turistleri olacağını tahminlemesi ve Çinli turistlerin uluslararası turizm harcamalarında birinci sırada yer alması (UNWTO, 2013), **d)** Uzak Doğulu turistlerin benzer kültür özelliklerine sahip olması (Hofstede, 2013), **e)** Uzak Doğu'nun Türkiye'ye turist gönderen uzak bir destinasyon olmasından dolayı Uzak Doğulu turistlerin tur operatörlerini tercih etmesi, **f)** Uzak Doğulu turistler; toplulukçuluk özelliğine sahip, güvenlik konusunda hassas, sınırlı tatil süresine sahip, yabancı dil ile iletişim konusunda düşük güven düzeyine sahip, topluluk kurallarına saygı ile yaklaşan, sadık, popüler destinasyonları tercih eden, riskten kaçınan, kaliteli ve yeni deneyimler elde edebilecekleri işletmeleri tercih eden turist toplulukları olmasıdır (Pizam ve Jeong, 1996; Ahmed ve Krohn, 1992'dan aktaran Reisinger ve Turner, 1999; Wong ve Kwong, 2004). Uzak Doğu turizm pazarının benzer turizm özelliklerine sahip olmasından dolayı, Uzak Doğu pazarı kapsamında Kapadokya destinasyonunu yoğunlukla ziyaret eden; **a)** organize seyahat davranışına sahip, **b)** seyahatlerinde tur operatörlerini tercih eden, **c)** Japonya, Güney Kore ve Çin ülkelerinden Türkiye'yi ziyaret eden turist grubu oluşturmaktadır (Aktob, 2012). Uzak Doğulu turistlerin, günümüzde olduğu gibi gelecekte de tur operatörlerini tercih edecekleri düşünülmektedir. Temsil gücü yüksek bir örneklem belirlemek için olasılığa dayalı (tesadüfi) olmayan tekniklerden kolayda örneklem tekniği seçilmiştir (Altunışık vd., 2007: 129). 2012 yılında Türkiye'yi ziyaret eden Japon, Güney Koreli ve Çinli turistlerin toplamı 477.258 kişidir (Kültür ve Turizm Bakanlığı). Sekaran'ın örneklem büyüklüklerini gösterdiği ölçeğe göre 100.000 rakamı ve üzerini temsil eden evren büyüklüğünü 384'tür (Sekaran, 2000). Türkiye'ye 2012 yılında gelen Japon, Güney Koreli ve Çinli turistlerin toplamı 477.258 kişi olduğuna göre 780 kişilik örneklem büyüklüğü Sekaran'ın ölçeğine göre yeterli bulunmuştur.

Araştırmada deneyimsel değer boyutları; estetik, eğlence, kaçış, etkinlik, ekonomik değer, mükemmellik, sosyal etkileşim, eğitim, alturistik değer ve durumsallık değerinden oluşmaktadır. Söz konusu maddelerin açıklaması ve madde kaynakları aşağıdaki Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Deneysel Değere İlişkin Alt Ölçekler

| Deneysel Değer | Açıklama | Madde kaynağı |
|----------------------|--|---|
| Estetik | Ürün bileşeninde kullanılan dekorasyon, görünüş, müzik, renk, koku. | Holbrook (1994), Pine ve Gilmore (1999), Schmitt (1999), Mathwick, Malhotra ve Rigdon (2001). |
| Durumsallık | Turistik ürün kullanımı sırasında kontrol edilemeyen durumlar | Sheth, Newman ve Gross (1991) |
| Kaçış | Tüketicinin kendisini başka bir durumda hissetmesi, her şeyden uzaklaşarak ürüne konsantre olması. | Pine ve Gilmore (1999) Schmitt (1999), Mathwick, Malhotra ve Rigdon (2001). |
| Alturistik Değer | Tüketicinin çevreye yararlı ürünler tüketerek kendisinin doğaya katkı sağlama duygusu ile motive olması. | Holbrook (2005), Sheth, Newman ve Gross (1991) |
| Verimlilik | Turistik ürünün etkinliği. | Holbrook (1994), Mathwick, Malhotra ve Rigdon (2001), Oral (2005). |
| Ekonomik Değer | Elde edilen turistik ürünün katlanılan maddi değer ile uyumluluğu | Holbrook (1994), Schmitt (1994), Mathwick, Malhotra ve Rigdon (2001). |
| Mükemmellik | Hizmet kalitesi ve uzmanlık. | Parsuraman, Zeithaml ve Berry (1988), Zeithaml (1988), Holbrook (1994), Brand ve Cronin (2001). |
| Eğlence | Turistik ürünün eğlence değerine sahip olması. | Holbrook (1994), Pine ve Gilmore (1999), Schmitt (1999), Mathwick, Malhotra ve Rigdon (2001), Rosenbloom (2003), Swartout ve Van Lent (2003). |
| Sosyal Etkileşim | İşletmede çalışanların çalışanlarla, çalışanların turistlerle ve turistlerin de turistlerle etkileşimi. | Holbrook (1994), Schmitt (1999). |
| Eğitim | Turistik ürünün eğitici olması, yaratıcılığı geliştirmesi ve bilgiyi zenginleştirmesidir. | Pine ve Gilmore (1999), Schmitt (1999). |
| Duyusal Değer | Tüketicilerin ürün ve hizmetlere yönelik duygusal ve duysal düşünceleridir. | Sweeney ve Soutar (2001) |
| Fonksiyonel Değer | Tüketicilerin ürün ve hizmetlere yönelik mantıksal ve maddi kazanıma yönelik düşünceleridir. | Mathwick, Malhotra ve Rigdon (2001), Sweeney ve Soutar (2001) |
| Sosyal Değer | Ürün ve hizmetlerin kişinin sosyallik boyutunu harekete geçirmesi durumudur. | Sweeney ve Soutar (2001), Bitner (1992). |
| Tüketici Memnuniyeti | | Oliver (1980) Anderson, Fornell ve Lehman, (1994), |
| Tüketici Sadakati | | Mathwick, Malhotra ve Rigdon (2001), Petrick, Morais ve Norman (2001), Petrick ve Backman (2002). |

Anket formunda turizm sektöründe genellikle otel işletmelerinde uygulanan deneysel değer literatürü detaylı olarak incelenerek deneysel değere ilişkin madde havuzu oluşturulmuş ve oluşturulan deneysel değer havuzu maddeleri tur operatörlerine uyarlanmıştır. Araştırmada, Zhang'ın (2008) deneysel değer ölçeği kullanılmıştır. İngilizce olarak hazırlanan anket formları Japon Dili ve Edebiyatı, Kore Dili ve Edebiyatı ile Çin Dili ve Edebiyatı alanında doktora yapmış Japon, Koreli ve Çinli akademisyenler tarafından bir hafta ara ile iki kez Japonca, Kore ve Çin dillerine tercüme edilmiştir. Bir hafta ara ile yapılan tercüme karşılaştırılmış ve en uygun ifadeler anket formunda kullanılmıştır. Japon, Kore ve Çin dillerine tercüme edilen anket formu 5 Japon dili profesyonel turist rehberi, 5 Kore dili profesyonel turist rehberi ve 5 Çin dili profesyonel turist

rehberi tarafından incelenmiş ve yapılan son düzenlemeler ile anket formu hazır hale gelmiştir.

Maddelerin anlaşılabilirliğinin test edilmesi için pilot uygulama yapılmıştır. Pilot çalışma 7-13 Şubat 2013 tarihleri arasında Kayseri Erkilet Havalimanı İç Hatlar Gidiş Terminalinde tur operatörlerinin hazırlamış olduğu Kapadokya turlarına katılan Uzak Doğulu (Japon, Koreli ve Çinli) turistlere uygulanmıştır. Anket formunun anlaşılma durumunu değerlendirmek ve uygulamada yaşanabilecek sorunlarla karşı karşıya gelebilmek ve çözüm önerileri üretmek amacıyla yapılan pilot uygulamada 50 Japon, 50 Çin ve 50 Güney Koreli toplamda 150 Uzak Doğulu turiste ulaşılmıştır. Anket formları SPSS 17.0 istatistik analiz paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Her bir ölçek güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve ölçeklerin Cronbach's alpha güvenilirlik katsayıları şu şekilde tespit edilmiştir: (1) Paket tur estetiği bileşenleri $\alpha=0,973$, (2) eğlence değeri $\alpha=0,908$, (3) kaçış değeri $\alpha=0,808$, (4) verimlilik değeri $\alpha=0,928$, (5) ekonomiklik değeri $\alpha=0,710$, (6) mükemmellik değeri $\alpha=0,919$, (7) alturistik değer $\alpha=0,922$, (8) sosyal etkileşim değeri $\alpha=0,951$, (9) eğitim değeri $\alpha=0,919$, (10) durumsallık değeri $\alpha=0,708$, (11) tatmin $\alpha=0,910$ ve (12) sadakat $\alpha=0,961$. Ölçeklerde anlaşılmayan herhangi bir sorunun bulunmaması ve güvenilirlik düzeylerinin kabul edilir seviyede olmasından dolayı soru eksiltme işlemine gidilmemiş ve pilot çalışmada kullanılan sorularla esas çalışma için veri toplama aşamasına geçilmiştir.

Araştırmada Uzak Doğulu turistlerin Kapadokya'da geçirdikleri bir gün olan Göreme Açık Hava Müzesini ziyaret ettikleri günü kapsamaktadır. Turistlerin hangi günü değerlendireceği tur lideri ve turist rehberinin ile yapılan görüşme sonucunda tespit edilmiş ve turistlerin sadece o günü düşünerek turu değerlendirmeleri sağlanmıştır. Anket uygulamasının Kapadokya turunun son bulunduğu Kayseri Erkilet Hava Limanı İç Hatlar Uçuş Terminalinde gerçekleştirilmiştir. Dolayısı ile turistler bir günlük turları boyunca ziyaret ettikleri Göreme Açık Hava Müzesini, Hediyelik Eşya İşletmesini, Restoranı, Tur otobüsünü ve konaklama işletmesini değerlendirmektedir.

Alan araştırması 15 Şubat 2013 ile 15 Nisan 2013 tarihleri arasında iki ay süresince Kayseri Erkilet Havalimanı İç Hatlar Gidiş Terminalinde tur operatörlerinin hazırlamış olduğu Kapadokya turlarına katılan Uzak Doğulu (Japon, Koreli ve Çinli) turistlere uygulanmıştır. Alan araştırmasının yapılmasında araştırmacı ile birlikte üç anketör çalışmış böylece anket formunun gruba daha etkin dağıtılması ve anket formlarının daha etkin geri alınması sağlanmıştır. Japonca, Korece ve Çince anket formlarının her biri 400 adet çoğaltılmıştır. 15 Şubat 2013 ile 25 Nisan 2013 tarihleri arasında 270 Koreli turiste ulaşılmış ve 10 adet anket formunun kullanılmaz olduğuna; 267 Japon turiste ulaşılmış ve 7 adet anket formunun kullanılmaz olduğuna; 300 Çinli turiste ulaşılmış ve 40 adet anket formunun kullanılmaz olduğuna karar verilmiştir. Böylece her bir turist grubundan 260, toplamda 780 adet kullanılabilir anket formuna ulaşıncaya veri toplama işlemi sonlandırılmıştır. Anket uygulanması sırasında araştırmacı ve anketörlerin alanda

bulunması ve turistlerin uçuşu bekleme süresince boş zamanlarının olması, Kayseri Erkilet İç Hatlar Gidiş Terminalinde kafe ve alışveriş imkânlarının sınırlı olması, arındırılmış salonda anket uygulamasının yapılması ve en önemlisi de turistlerin tur boyunca samimiyet kurdukları turist rehberleri ve tur liderlerinin bilgilendirmeleri ile anketin uygulanması anket formlarının geri dönüş oranının sağlıklı olmasını sağlamıştır.

ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Tur operatörleri, bir destinasyonu paket turlarına dahil ederek ya da paket tur dışında bırakması ile destinasyonun geleceğine ve dış aktif turizme (Kuşluvan ve Karamustafa, 2002: 18) yön verebilmektedir. Dünya Turizm Örgütünün tahminlerine göre tur operatörleri uluslararası turizm pazarının %25'lik kısmına sahiptir (Cavlek, 2002: 479). Bu nedenle tur operatörleri turizm sektöründe önemli bir konumdadır. Araştırmada tur operatörünün sunduğu turizm ürünlerinin her birinin deneyimsel değeri belirlenmiş ve tüketici tatminine ve sadakatine sağladığı katkı incelenmiştir Turizm ürününün deneyimsel değerinin bütünsel açıdan tüketiciler tarafından algılanma durumunun ortaya konması ve tatmin ile sadakat bağlamında bağdaştırılmasından dolayı çalışma önem arz etmektedir.

ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmanın toplulukçuluk özelliğine sahip (Pizam ve Jeong, 1996; Hofstede, 2013) Uzak Doğulu turistleri kapsaması benzer kültürlerle ilişkin deneyimsel değerin ölçülmesi açısından avantaj olmasının yanında Avrupalı ve Amerikan turistler gibi farklı kültüre sahip turistlerle karşılaştırma imkânının olmaması araştırmanın sınırlılığı olarak kabul edilmektedir.

Araştırma Uzak Doğulu turistlerin Türkiye turlarında mutlaka yer alan Kapadokya destinasyonunda gerçekleştirilmiştir. Buna karşın, Türkiye'yi ziyaret eden Uzak Doğulu turistlerin Türkiye'deki diğer popüler destinasyonları da bulunmaktadır. Japon turistlerin popüler Türkiye destinasyonları (Turizm Pazarı Değerlendirmesi, 2012: 79); İstanbul, Kapadokya, Konya, Efes ve Pamukkale, Çinli turistlerin popüler destinasyonları (Turizm Pazarı Değerlendirmesi, 2012: 57); İstanbul, Safranbolu, Kapadokya, Konya, Pamukkale ve İzmir ve Güney Koreli turistlerin popüler Türkiye destinasyonları; İstanbul, Kapadokya, Pamukkale, Efes, Antalya (Turizm Pazarı Değerlendirmesi, 2012: 82) destinasyonlarından oluşmaktadır. Maliyet ve zaman kısıtlılığından dolayı araştırmanın paket turun sadece Kapadokya destinasyonuna düzenlenen kısmının deneyimsel değerini belirlemek araştırmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

Araştırmada Uzak Doğulu turistlerin Kapadokya'da geçirdikleri bir gün olan Göreme Açık Hava Müzesini ziyaret ettikleri günün tur lider ve rehberleri ile yapılan görüşme sonucunda tespit edilmesi ve turistlerin sadece o günü düşünerek

туру değerlendirilmesi istenmiştir. Soruların spesifik olması ve sadece bir günü değerlendirmesi araştırmanın sınırlılıkları içerisinde yer almaktadır.

Anket uygulamasının Kapadokya turunun son bulunduğu Kayseri Erkilet Hava Limanı İç Hatlar Uçuş Terminalinde gerçekleştirilmesi sürenin kısıtlı olması ve havaalanına transferlerinin zaman zaman gecikmesi anket uygulamasını zorlaştıran sınırlılıklar içerisinde yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formunda deneyimsel değere ilişkin maddeler, tura ilişkin bilgiler ve demografik özelliklere ilişkin sorular bulunmaktadır. Ankette bulunan soru sayısının fazla olması ile birlikte, anket formunun turistlerde anket yorgunluğuna sebep olma ihtimali araştırmanın sınırlılıkları içerisinde yer almaktadır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Ankete katılan turistlerin demografik özellikleri; cinsiyet, milliyet, yaş, gelir ve eğitim durumlarına ilişkin sorular aracılığı ile öğrenilmiştir.

Tablo 2: Cinsiyet, Milliyet ve İkamet Durumuna İlişkin Demografik Bilgiler

| Değişken | Milliyet | | | | | | Toplam | |
|-----------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | Japon | | Çin | | Güney Kore | | | |
| | Frekans (f) | Yüzde (%) | Frekans (f) | Yüzde (%) | Frekans (f) | Yüzde (%) | Frekans (f) | Yüzde (%) |
| Cinsiyet | | | | | | | | |
| Kadın | 123 | 47,3 | 149 | 57,1 | 128 | 49,2 | 400 | 51,28 |
| Erkek | 128 | 49,2 | 108 | 41,4 | 131 | 50,4 | 367 | 47,05 |
| Kayıp veri | 9 | 3,5 | 3 | 1,1 | 1 | 0,4 | 13 | 1,67 |
| Toplam | 260 | 100 | 260 | 100 | 260 | 100 | 780 | 100 |
| Milliyet | | | | | | | | |
| Toplam | 260 | 100 | 260 | 100 | 260 | 100 | 780 | 100 |

Araştırmaya katılan deneklerin 400'ünü kadın, 367'sini ise erkek turistler oluşturmaktadır. Türkiye'yi Uzak Doğu'dan ziyaret eden turistlerin yaş bilgilerine ilişkin genel toplamdan görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların %26,41'lik kısmını oluşturan 206 kişi 51-60 yaş aralığındadır. Dolayısı ile araştırmaya katılan turistlerin çoğunluğunun 51-60 yaş grubunda yer alan turistlerden oluşmaktadır.

Tablo 3: Yıllık Gelir ve Eğitim Durumuna İlişkin Demografik Bilgiler

| Değişken | Milliyet | | | | | | Toplam | |
|-------------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | Japon | | Çin | | Güney Kore | | | |
| | Frekans (f) | Yüzde (%) | Frekans (f) | Yüzde (%) | Frekans (f) | Yüzde (%) | Frekans (f) | Yüzde (%) |
| Yaş | | | | | | | | |
| 21 ve altı | 17 | 6,5 | 11 | 4,2 | 7 | 2,7 | 35 | 4,48 |
| 21-30 | 42 | 16,2 | 68 | 26,2 | 7 | 2,7 | 117 | 15 |
| 31-40 | 45 | 17,3 | 46 | 17,7 | 25 | 9,6 | 116 | 14,87 |
| 41-50 | 12 | 4,6 | 73 | 28,1 | 51 | 19,6 | 136 | 17,44 |
| 51-60 | 52 | 20,0 | 50 | 19,2 | 104 | 40,0 | 206 | 26,41 |
| 60 ve üzeri | 76 | 29,2 | 12 | 4,6 | 65 | 25,0 | 153 | 19,62 |
| Kayıp veri | 16 | 6,2 | - | - | 1 | 0,4 | 17 | 2,18 |
| Toplam | 260 | 100 | 260 | 100 | 260 | 100 | 780 | 100 |
| Yıllık Gelir (€) | | | | | | | | |
| 20.000'dan az | 19 | 7,3 | 34 | 13,1 | 6 | 2,3 | 59 | 7,56 |
| 20.000 – 39.999 | 25 | 9,6 | 57 | 21,9 | 26 | 10,0 | 108 | 13,85 |
| 40.000 – 59.999 | 43 | 16,5 | 50 | 19,2 | 60 | 23,1 | 153 | 19,62 |
| 60.000 – 79.999 | 61 | 23,5 | 48 | 18,5 | 50 | 19,2 | 159 | 20,38 |
| 80.000 – 99.999 | 29 | 11,2 | 29 | 11,2 | 37 | 14,2 | 95 | 12,18 |
| 100.000 ve üzeri | 53 | 20,4 | 36 | 13,8 | 50 | 19,2 | 139 | 17,82 |
| Kayıp Veri | 30 | 11,5 | 6 | 2,3 | 31 | 11,9 | 67 | 8,59 |
| Toplam | 260 | 100 | 260 | 100 | 260 | 100 | 780 | 100 |
| Eğitim | | | | | | | | |
| Liseden aşağı | 11 | 4,2 | 12 | 4,6 | 6 | 2,3 | 29 | 3,72 |
| Lise | 47 | 18,1 | 30 | 11,5 | 56 | 21,5 | 133 | 17,05 |
| Meslek YO | 24 | 9,2 | 31 | 11,9 | 33 | 12,7 | 88 | 11,28 |
| Lisans | 135 | 52 | 140 | 53,9 | 140 | 53,8 | 415 | 53,2 |
| Yüksek Lisans | 18 | 6,9 | 46 | 17,7 | 21 | 8,1 | 85 | 10,90 |
| Kayıp Veri | 25 | 9,8 | 1 | 0,4 | 4 | 1,5 | 30 | 3,85 |
| Toplam | 260 | 100 | 260 | 100 | 260 | 100 | 780 | 100 |

Türkiye'yi Japonya'dan ziyaret eden turistlerin gelir dağılımlarına göre kişi sayıları incelendiğinde en fazla sayının 61 kişi ile 60.000-79.999 yıllık gelir değişkeninde yer aldığı; Çin'den ziyaret eden turistlerin 57 kişi ile 20.000-39.999 yıllık gelir aralığında yer aldığı; Güney Kore'den ziyaret eden turistlerin ise 60 kişi ile 40.000 - 59.999 yıllık gelir aralığında yer aldığı görülmektedir. Tablo 3'ün ikinci kısmında araştırmaya katılan turistlerin eğitim durumlarına ilişkin veriler incelendiğinde en yüksek dağılım 415 kişi ile %53,2 oranında lisans derecesine sahiptir; 133 kişi ile %17,05 oranında lise eğitimi almıştır.

Tur operatörlerinin deneyimsel değerini oluşturan 88 ifadeye açımlayıcı faktör analizi uygulanmış ve deneyimsel değere ilişkin faktörlerin gruplanma durumları görülmüştür. Açımlayıcı faktör analizinde faktör yükü 0,40'ın altında kalan "M39, M60 ve M80" ifadeleri değerlendirme dışında bırakılmıştır. Anlamlı bir faktör yapısına ulaşmak için M39, M60 ve M80 ifadeleri çıkarıldıktan sonra tekrar analiz yapılmış ve kalan 85 ifadenin 10 faktör altında toplandığı gözlemlenmiştir. Yapılan faktör analizinde "Varimax yöntemi" aracılığı ile faktör yapısı oluşturulmuş ve özdeğeri 1'den büyük 10 faktör bulunmuştur. Açıklanan varyans oranının %60'dan yüksek olması arzu edilmektedir (Altunışık vd., 2007: 233). Özdeğeri 1'den büyük olan faktörler toplam varyansın %71,805'ini açıklamakta olup bu değer uygun görülmektedir. Faktör analizi sonucu örneklemin KMO değeri 0,960 olarak hesaplanmıştır. Altunışık ve diğerleri (2007: 226) KMO

oranının 0,5 değerinin üzerinde olması gerektiğini aksi takdirde veri setinin faktör analizi için uygun olmayacağı kanaatine varılması gerektiğini belirtmektedir. Örneklem KMO değerinin faktör analizi için tatminkâr olduğu düşünülmektedir. *Bartlett testinin* sonucunun anlamlı olduğu (*sig. 0.000*) ortaya çıkmıştır. Tablo 4'te görüldüğü üzere birinci faktör 34,900; ikinci faktör 8,534; üçüncü faktör 3,808; dördüncü faktör 3,179; beşinci faktör 2,587; altıncı faktör 2,328; yedinci faktör 1,958; sekizinci faktör 1,711; dokuzuncu faktör 1,448; ve onuncu faktör 1,299 öz değere sahiptir. Faktör maddeleri ve bağlı buldukları faktörler arasındaki iç tutarlılığı belirlemek için her faktöre kendi içinde faktör analizi uygulanmış ve en yüksek öz değere ve madde sayısına sahip birinci faktör dışındaki faktörler bağlı buldukları faktör isminde tek boyutta bir araya gelmişlerdir. Birinci faktör ise üç boyuta ayrılmıştır. Birinci faktöre ilişkin yapılan faktör analizinde "*Varimax yöntemi*" aracılığı ile faktör yapısı oluşturulmuş ve öz değeri 1'den büyük 3 faktör bulunmuştur. Özdeğeri 1'den büyük olan faktörler toplam varyansın %66,350'ini açıklamakta olup bu değer uygun görülmektedir. Faktör analizi sonucu "Sosyal ve fonksiyonel değer" faktörünün KMO değeri 0,960 olarak hesaplanmıştır. *Bartlett testinin* sonucunun anlamlı olduğu (*sig. 0.000*) ortaya çıkmıştır.

Sosyal etkileşim değeri: Tur operatörlerinin sunduğu sosyal etkileşim değeri Uzak Doğulu turistler örneğinde 12 madde, Zhang (2008)'in çalışmasında 6 madde altında toplanmıştır. Kapadokya'da uygulanan araştırmada alturistik değerden 2 ve eğitsel değerden ise 1 madde sosyal etkileşim değeri içerisinde yer almıştır. Sosyal etkileşim değerine alturistik değer maddelerinin yer alması çevresel duyarlılığın da çevreye karşı duyarlılık, işletmelerin uyguladığı çevreye karşı duyarlılığa ilişkin yazılı ve uygulamaya dayalı faaliyetler ile etkileşim halinde olmaları alturistik değer maddelerinin bu faktör altında toplanmasını doğrulamaktadır. Eğitsel değer maddesi "Profesyonel turist rehberinin sunduğu bilgiler turistik bilgi dağarcığımı zenginleştirdi" turlarda yönlendirici konumunda olan turist rehberinin sosyal etkileşimin kurulduğu kişi olmasından dolayı bu faktör altında toplanarak Zhang (2008)'in çalışmasından farklılaşmıştır. Bu durum, tur operatörlerine yönelik deneyimsel değer ölçülmesinden ve tur rehberinin iletişim rolünden kaynaklanmaktadır.

Eğitsel değer: Eğitsel değer 9 maddeden oluşmaktadır. Eğitsel değere ilişkin bütün ölçek maddeleri aynı faktör altında toplanmıştır. Araştırma sonuçları Pine ve Gilmore (1999: 41) eğitim değeri, Aho (2001) yeteneklerin geliştirilmesi, Schmitt (1999) ve Tsaur ve diğerleri, (2007) entelektüel deneyim sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Araştırmada eğitsel değere ilişkin maddelerin Uzak Doğulu turistlerin ölçek maddelerinden aynı anlamı çıkardığı ve aynı deneyimi edinmiş olmaları şeklinde yorumlanmaktadır. Kapadokya turunun bir kültür turu olması, profesyonel turist rehberleri tarafından turistlere bilgi sunulması ve turistlerin eğitsel değer deneyimi edinmelerini sağlamaktadır. Eğitsel değeri destekleyen ve maddelerin içerisinde yer alan yaratıcılık, yenilikçilik, merak ve yaşam biçimi unsurları Kapadokya destinasyonu ile uyum sağlayan maddeler olması ölçeğin doğru ölçüm yapmasını sağlamıştır.

Tablo 4: Faktör Analizi Sonuçları

| Faktörler | Özdeğer | Varyans Oranı | Birikimli Varyans | Faktör Yükleri |
|---|---------------|---------------|-------------------|----------------|
| 1. Faktör: Sosyal ve Fonksiyonel Değer | 34,900 | 40,581 | 40,581 | |
| <i>1.a- Sosyal Etkileşim Değeri</i> $\alpha=0,958$ | <i>17,161</i> | <i>57,223</i> | <i>57,223</i> | |
| Tur operatörü çalışanları ile iletişim kurma | | | | ,752 |
| Ortama kabul edilmiş hissini yaşanması | | | | ,751 |
| Tur operatörünü kendine yakın hissetme | | | | ,730 |
| Müşteriler ile kurulan iletişim bağlamında kabul edilmiş hissi | | | | ,697 |
| Tur operatörü çalışanlarının yardımsever olması | | | | ,695 |
| Çevreye duyarlı restoran tercihi ve çevreye duyarlılık | | | | ,693 |
| Çevreye duyarlı ulaşım aracı tercihi ve çevreye duyarlılık | | | | ,688 |
| Tur operatörünün sunduğu ürünlerde çevreye duyarlı olması | | | | ,676 |
| Kurulan iletişimin deneyimi zenginleştirme | | | | ,664 |
| Tur operatörünün insanlar arasında olumlu algı oluşturmaması | | | | ,654 |
| Tur operatörünün sosyal hayatı zenginleştirme | | | | ,613 |
| Profesyonel turist rehberinin bilgi aktarımının etkinliği | | | | ,495 |
| <i>1.b-Eğitsel Değer</i> $\alpha=0,926$ | <i>1,557</i> | <i>5,191</i> | <i>62,413</i> | |
| Tur deneyiminin yaşam biçimi değiştirme düşüncesi oluşturmaması | | | | ,798 |
| Tur operatörünün diğer ürünlerini keşfetme isteği | | | | ,781 |
| Tur operatörünün sunduğu ürün ve hizmetlerin merak arttırması | | | | ,615 |
| Tur deneyiminin aile ve arkadaşlar ile yaklaşmayı sağlaması | | | | ,587 |
| Tur operatörünün yenilikçi hizmet sunması | | | | ,578 |
| Tur operatörünün ürünlerinin bilgiyi zenginleştirme | | | | ,571 |
| Tur operatörünün yaratıcı hizmet sunması | | | | ,571 |
| Tur süresince görülenlerin yaratıcı düşünceleri güçlendirmesi | | | | ,515 |
| <i>1.c-Fonksiyonel Değer</i> $\alpha=0,923$ | <i>1,181</i> | <i>3,937</i> | <i>66,350</i> | |
| Tur operatörünün ürünlerinin eğlence değeri sunması | | | | ,713 |
| Tur operatörünün sunduğu enerjinin eğlenmeyi sağlaması | | | | ,679 |
| Turizm ürününün katlanılan maddi değeri karşılama | | | | ,678 |
| Genel olarak tur operatörünün fiyatlarından memnuniyet | | | | ,667 |
| Tur operatörünün kaliteli hizmet sunması | | | | ,627 |
| Tur operatörünün uzman olması | | | | ,627 |
| Tur operatörünün mükemmel olması | | | | ,601 |
| Kişinin kendini başka bir ortamdaymış gibi hissetmesi | | | | ,546 |
| Tur operatörü ile problem yaşanacağı düşünülmemesi | | | | ,542 |
| 2. Faktör: Hediyeleşme İşletmesi Estetik Değeri $\alpha=0,970$ | 8,534 | 9,923 | 50,505 | |
| Dekorasyon ve ürün sunumu çekiciliği | | | | ,866 |
| Görsel çekiciliğe sahip olma | | | | ,849 |
| Dekoratif görünüm | | | | ,846 |
| İç mimari yapı çekiciliği | | | | ,843 |
| Ürün sunumu ve görünüm çekiciliği | | | | ,836 |
| Dış mimari yapı çekiciliği | | | | ,826 |
| Kullanılan fon müziğin hoş olması | | | | ,820 |
| Kokunun zevke hitap etmesi | | | | ,800 |
| Hizmet ve programların deneyimi zenginleştirme | | | | ,765 |
| 3. Faktör: Restoran Estetik Değeri $\alpha=0,962$ | 3,808 | 4,428 | 54,932 | |
| Görsel çekiciliğe sahip olma | | | | ,818 |
| İç mimari yapı çekiciliği | | | | ,815 |
| Dekorasyon ve dekorasyonda kullanılan objelerin çekiciliği | | | | ,802 |
| Dış görünüm çekiciliği | | | | ,781 |
| Dekoratif unsurların zevke hitap etmesi | | | | ,774 |
| Dekoratif görüntünün zevke hitap etmesi | | | | ,732 |
| Kokunun zevke hitap etmesi | | | | ,702 |
| Hizmet ve programların deneyimi zenginleştirme | | | | ,668 |
| Kullanılan fon müziğin hoş olması | | | | ,664 |

Tablo 4: Faktör Analizi Sonuçları (devam)

| Faktörler | Öz değer | Varyans Oranı | Birikimli Varyans | Faktör Yükleri |
|--|--------------|---------------|-------------------|----------------|
| 4. Faktör: Müze Estetik Değeri $\alpha=0,957$ | 3,179 | 3,697 | 58,629 | |
| Görsel çekiciliğe sahip olması | | | | ,843 |
| Müzedeki sergilenen turistik unsurların çekiciliği | | | | ,836 |
| İç mimari yapı çekiciliği | | | | ,834 |
| Göreme Açık hava Müzesinin dış görünüm çekiciliği | | | | ,832 |
| Müzenin dekoratif görünümünün zevke hitap etmesi | | | | ,822 |
| Müzedeki ürün sunumu ve görünümün zevke hitap etmesi | | | | ,817 |
| Müzedeki sunulan hizmetin turizm deneyimini zenginleştirilmesi | | | | ,796 |
| Müzedeki kullanılan kokunun zevke hitap etmesi | | | | ,683 |
| Müzedeki kullanılan fon müziğinin hoş olması | | | | ,611 |
| 5. Faktör: Otel Estetik Değeri $\alpha=0,934$ | 2,587 | 3,009 | 61,638 | |
| Görsel çekiciliğe sahip olması | | | | ,812 |
| İç mimari yapı çekiciliği | | | | ,798 |
| Otelin dış mimari yapı çekiciliği | | | | ,762 |
| Otel dekorasyonu ve dekorasyonda kullanılan objelerin çekiciliği | | | | ,697 |
| Otelin tüm dekoratif görünümünün zevke hitap etmesi | | | | ,679 |
| Otelde kullanılan renklerin zevke hitap etmesi | | | | ,661 |
| Otelde kullanılan kokunun zevke hitap etmesi | | | | ,633 |
| Otel hizmet ve programların turizm deneyimini zenginleştirilmesi | | | | ,573 |
| Otelde kullanılan fon müziğinin hoş olması | | | | ,479 |
| 6. Faktör: Tur Otobüsü Estetik Değeri $\alpha=0,936$ | 2,328 | 2,707 | 64,345 | |
| Tur otobüsünün dış görünümünün çekiciliği | | | | ,852 |
| Bir bütün olarak tur otobüsünün görünümünün çekiciliği | | | | ,847 |
| Tur otobüsünün dış görünüm çekiciliği | | | | ,838 |
| Tur otobüsünde kullanılan renklerin zevke hitap etmesi | | | | ,793 |
| Tur otobüsünün tüm dekoratif görünümünün zevke hitap etmesi | | | | ,754 |
| Tur otobüsünde kullanılan kokunun zevke hitap etmesi | | | | ,656 |
| Tur otobüsü hizmetinin turizm deneyimini zenginleştirilmesi | | | | ,585 |
| Tur otobüsünde kullanılan fon müziğinin hoş olması | | | | ,583 |
| 7. Faktör: Verimlilik Değeri $\alpha=0,884$ | 1,958 | 2,277 | 66,622 | |
| Seyahati kolaylaştırma | | | | ,569 |
| Tur sunmanın yanında müşterilerini eğlendirme | | | | ,537 |
| Turlara katılmanın yanında eğlence değeri | | | | ,516 |
| Kişisel tatil dönemine uygunluk | | | | ,500 |
| Seyahat etmenin yanında deneyim edinme | | | | ,492 |
| Zamanın verimli kullanımı | | | | ,484 |
| 8. Faktör: Kaçış Değeri $\alpha=0,802$ | 1,711 | 1,989 | 68,611 | |
| Tur operatörünün kişiyi sorunlardan uzaklaştırıp rahatlatması | | | | ,676 |
| Kişinin tura adapte olup, normal yaşamından uzaklaşması | | | | ,580 |
| 9. Faktör: Hatıra Değeri $\alpha=0,779$ | 1,448 | 1,684 | 70,295 | |
| Fotoğraf çekme | | | | ,547 |
| Hatıra eşyası satın alma | | | | ,528 |
| 10. Faktör: Durumsallık Değeri $\alpha=0,692$ | 1,299 | 1,510 | 71,805 | |
| Trafiğin deneyimi zenginleştirmeyi engellememesi | | | | ,667 |
| Hava koşullarının, deneyimi zenginleştirmeyi engellememesi | | | | ,617 |
| TATMİN $\alpha=0,901$ | 6,264 | 62,638 | 62,638 | |
| SADAKAT $\alpha=0,958$ | 1,095 | 10,954 | 73,592 | |

Fonksiyonel değer: Fonksiyonel değer faktörünün altında eğlence değerine ilişkin iki madde, ekonomik değere ilişkin iki madde, mükemmellik değerine ilişkin dört madde ve kaçış değerine ilişkin bir madde yer almaktadır. Eğlence değeri, ekonomiklik değeri, mükemmellik değeri ve kaçış değeri tur operatörleri açısından önemli olmasından dolayı fonksiyonel değer ismi verilmiştir. Otel işletmesinin estetik değerini belirlemek için Zhang (2008)'ın otel deneyimi değeri tur operatörlerine uyarlanmıştır. Tur operatörlerinin ürettikleri toplam turistik ürün bileşenlerine ilişkin maddeler oluşturulmuştur. Bu maddeler; hediyelik eşya işletmesi deneyimi değeri, restoran deneyimi değeri, müze deneyimi değeri, otel deneyimi değeri ve tur otobüsü deneyimi değeri olarak isimlendirilmiş ve ölçek maddeleri mükemmel bir uyum ile ait olduğu faktörler altında toplanmıştır. Verimlilik değeri: Zhang (2008)'in ölçeğinde yer alan üç madde de araştırma sonucunda aynı faktör altında toplanmış bunun yanında diğer faktörlerden de madde toplamıştır. Eğlence değerinden üç madde de verimlilik faktörünün içerisinde yer almıştır. Bu durum tur operatörlerinde eğlence değerinin verimliliği arttıran bir unsur olduğu sonucunu göstermektedir. Verimlilik faktörüne ilişkin sonuçlar Holbrook (1999), Mathwick ve diğerlerinin (2001)'un çalışmalarıyla uyum göstermektedir. Kaçış değeri: Kaçış değeri faktörü 2 maddeden oluşmaktadır. Araştırma sonucu Zhang (2008) sonucu ile uyumludur. Çalışmanın sonucu Pine ve Gilmore (1999)'nin kaçış değeri, Holbrook (1999)'un ruhanilik değeri ve Mathwick ve diğerlerinin (2001)'un kaçış değeri ile aynı sonuçlar elde edilmiştir. Hatıra değeri: Bu faktör iki maddeden oluşmaktadır. Literatürde bu faktör kaçış değerinin içerisinde bulunmasına rağmen araştırma sonucunda iki madde diğer maddelerden ayrılmıştır. Bu nedenle “turu hatırlayabilmek için fotoğraf çekme isteğim oluşmaktadır” ve “turu hatırlayabilmek için tur süresince gördüğüm hatıra eşyalarından satın alma isteğim oluşmaktadır” maddelerinde ortak unsur hatıra olmasından dolayı hatıra değeri ismi verilmiştir. Araştırma sonucu doğrultusunda turu hatırlamak için edinilen somut kanıtlar Aho (2001)'nin deneyimi zenginleştirme ve Gordon (1986: 135)'un “Hatıra eşyaları edinildikleri destinasyonun algıda konumlanmasını, tanımlanmasını, gezi esnasında yaşanan duyguların tekrar hissedilmesini, edinilen deneyimin tekrar yaşanmasını sağlamaktadır” görüşünü desteklemektedir. Durumsallık değeri: Bu faktör “destinasyondaki trafik deneyimimi zenginleştirmeme engel oluşturmadı” ve “olumsuz hava koşulları deneyimimi zenginleştirmeme engel oluşturmadı” maddelerinden oluşmaktadır. Durumsallık değer maddeleri Sheth ve diğerlerinin (1991a: 114) değer modelinden oluşturulmuştur. Bu durum tur operatörlerinin sunmuş oldukları turistik ürünün çevre koşullarından (trafik, hava) etkilenme durumlarının belirlenmesi amacıyla kullanılmıştır. Durumsallık deneyimi maddelerinin aynı faktör altında toplanması durumsallık değeri faktörünün tur operatörlerine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 5: Korelasyon Analizi Sonuçları

| A:O | SS | Değişken | SED | ED | FD | HEİDD | RDD | MDD | ODD | TODD | VD | KD | HD | DD | Tatmin | Sadakat |
|------|------|----------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 3,70 | 0,74 | SED | 1 | ,830** | ,836** | ,406** | ,453** | ,478** | ,477** | ,558** | ,714** | ,541** | ,477** | ,368** | ,777** | ,766** |
| 3,82 | 0,66 | ED | - | 1 | ,764** | ,345** | ,373** | ,420** | ,398** | ,491** | ,688** | ,577** | ,521** | ,408** | ,689** | ,671** |
| 3,74 | 0,70 | FD | - | - | 1 | ,487** | ,500** | ,528** | ,541** | ,579** | ,847** | ,603** | ,491** | ,369** | ,810** | ,750** |
| 3,20 | 0,85 | HEİDD | - | - | - | 1 | ,600** | ,583** | ,567** | ,461** | ,468** | ,318** | ,223** | ,221** | ,514** | ,371** |
| 3,45 | 0,83 | RDD | - | - | - | - | 1 | ,600** | ,688** | ,562** | ,497** | ,275** | ,218** | ,312** | ,593** | ,480** |
| 3,73 | 0,74 | MDD | - | - | - | - | - | 1 | ,571** | ,486** | ,531** | ,310** | ,388** | ,236** | ,607** | ,419** |
| 3,66 | 0,77 | ODD | - | - | - | - | - | - | 1 | ,611** | ,488** | ,311** | ,323** | ,187** | ,591** | ,457** |
| 3,67 | 0,76 | TODD | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ,547* | ,330** | ,314** | ,279** | ,617** | ,504** |
| 3,82 | 0,69 | VD | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ,580** | ,565** | ,337** | ,745** | ,650** |
| 3,48 | 0,92 | KD | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ,361** | ,323** | ,490** | ,437** |
| 4,19 | 0,76 | HD | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ,160** | ,469** | ,351** |
| 3,82 | 0,89 | DD | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | ,451** | ,413** |
| 3,80 | 0,68 | Tatmin | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 0,632** |
| 3,65 | 0,87 | Sadakat | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |

** $p < ,01$ (** Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlı) (çift taraflı)

SED: Sosyal Etkileşim Değeri; ED: Eğitsel Değer; FD: Fonksiyonel Değer; HEİDD: Hediyeleşim İşletmesi Deneyimi Değeri; RDD: Restoran Deneyimi Değeri; MDD: Müze Deneyimi Değeri; ODD: Otel Deneyimi Değeri; TODD: Tur Otobüsü Deneyimi Değeri; VD: Verimlilik Değeri; KD: Kaçış Değeri; HD: Hatıra Değeri; DD: Durumsallık Değeri.

Tablo 4'te görüldüğü üzere, müşteri tatmini ve müşteri sadakatine yönelik 13 ifadeye yapılan faktör analizi sonucunda Özdeğeri 1'den büyük olan faktörler toplam varyansın %73,592'sini açıklamakta olup bu değer uygun görülmektedir. *KMO* değeri 0,915 olarak hesaplanmıştır. *Bartlett testinin* sonucu anlamlıdır (*sig.* 0.000). Faktör analizi sonucunda tatmin faktörü 6,264, sadakat faktörü ise 1,095 öz değere sahiptir.

Tablo 5'te görüldüğü gibi SED, ED, FD, HEIDD, RDD, MDD, ODD, TODD, VD, KD, HD, DD, Tatmin ve Sadakat faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ilişki bulunmaktadır.

Tablo 6: Regresyon Analizi Sonuçları, Değişkenlerin Ortalaması (Tatmin)

| Değişken | Beta | T | Sig. | Ort. | S. Sapma | Çarpıklık | Basıklık |
|--|-------|--------|------|-------|----------|-----------|----------|
| Sabit | 2,825 | | | | | | |
| Sosyal Etkileşim D. | ,232 | 7,963 | ,00 | 3,701 | ,742 | -,261 | ,082 |
| Eğitsel D. | ,121 | 3,516 | ,00 | 3,823 | ,668 | ,061 | -,538 |
| Fonksiyonel D. | ,152 | 3,141 | ,002 | 3,745 | ,702 | -,234 | ,018 |
| Restoran Estetik D. | ,214 | 8,142 | ,00 | 3,469 | ,836 | -,271 | -,091 |
| Hediyelik Eşya İşlt. Estetik D. | ,229 | 8,346 | ,00 | 3,207 | ,859 | ,059 | -,204 |
| Müze Estetik D. | ,318 | 12,048 | ,00 | 3,733 | ,743 | -,215 | -,127 |
| Otel Estetik D. | ,136 | 4,929 | ,00 | 3,660 | ,779 | -,388 | ,166 |
| Tur Otobüsü Estetik D. | ,154 | 5,944 | ,00 | 3,675 | ,763 | -,278 | -,103 |
| Verimlilik D. | ,176 | 2,404 | ,00 | 3,820 | ,696 | -,236 | -,172 |
| Hatıra D. | ,188 | 5,894 | ,00 | 4,198 | ,762 | -,879 | ,695 |
| Durumsallık D. | ,170 | 6,183 | ,00 | 3,823 | ,890 | -,335 | -,445 |
| Kaçış D. | -,013 | -,456 | ,648 | 3,480 | ,920 | ,762 | ,890 |
| R= ,717 R ² = ,514 Düzeltmiş R ² = ,506 F= 67,522 Sig t=,000 DW= 1,762 | | | | | | | |

Tablo 6'da regresyon analiz sonuçları, veri setinin ortalaması, verilerin ortalama etrafında dağılımı ve ortalamalardan sapma durumu incelenmiştir. Ölçek ifadelerinin çok değişkenli normallik özelliğine uyum göstermesi için, değişkenlerin çarpıklık değeri 2'den küçük, basıklık değerinin ise 7'den küçük olması arzu edilmektedir (Şencan, 2005). Tablo 6'da yer alan basıklık ve çarpıklık değerleri doğrultusunda bu çalışmada elde edilen veriler normal dağılım özelliğine sahiptir.

Tablo 6'da yer alan regresyon modeli özet tablosunda tüketici tatminine yönelik bağımlı değişken değişiminin %50.6'sı modele dahil edilen değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Geriye kalan kısmı ise modele dahil edilmeyen başka değişkenler tarafından açıklanmaktadır. *Durbin Watson testi* sonucu ise (1,762) modelde oto korelasyon olmadığını göstermektedir. F değeri ise 67,522 (*sig.* 0.000) modelin bir bütün olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Değişkenlerin anlamlılık değerleri doğrultusunda modelin anlamlılığını onaylarken sabit terim 2,825 olarak bulunmuştur. Bu durum değişkenlerin olmaması durumunda 2,825 birimlik tatminin sağlandığını göstermektedir. Deneyimsel değer değişkenlerine ilişkin parametre değerlerinde göre ($p < 0,05$); sosyal etkileşim (h_1), eğitsel (h_2), fonksiyonel (h_3), hediyelik eşya işletmesi estetiği (h_4), restoran estetiği (h_5), müze estetiği (h_6), otel estetiği (h_7), tur otobüsü estetiği (h_8), verimlilik (h_9), hatıra (h_{11}), durumsallık (h_{12}) boyutları ve bağımlı değişken (tatmin) arasında istatistiksel ve

anlamli ilişki bulunmuştur. Sosyal etkileşim, eğitsel değer, fonksiyonel değer, restoran estetiği, hediyelik eşya işletmesi estetiği, müze estetiği, otel estetiği, tur otobüsü estetiği, verimlilik, hatıra ve durumsallık boyutları turistlerin turizm ürününden tatmin olmalarını olumlu yönde etkilemekte ve toplam memnuniyet düzeyi üzerinde etki göstermektedir. Buna karşın, deneyimsel değer değişkenlerine ilişkin parametre değerlerinde göre ($p < 0,05$); Kaçış değeri (h_{10}) boyutu ve bağımlı değişken (tatmin) arasında istatistiksel ve anlamlı ilişki bulunmamıştır.

Tablo 7: Regresyon Analizi Sonuçları, Değişkenlerin Ortalaması (Sadakat)

| Değişken | Beta | T | Sig. | Ort | S. Sapma | Çarpıklık | Basıklık |
|---|--------|--------|------|-------|----------|-----------|----------|
| Sabit | -3,898 | | | | | | |
| Sosyal Etkileşim D. | ,479 | 16,025 | ,00 | 3,701 | ,742 | -,261 | ,082 |
| Eğitsel D. | ,311 | 9,015 | ,00 | 3,823 | ,668 | ,061 | -,538 |
| Fonksiyonel D. | ,420 | 14,449 | ,002 | 3,745 | ,702 | -,234 | ,018 |
| Restoran Estetik D. | ,047 | 1,755 | ,00 | 3,469 | ,836 | -,271 | -,091 |
| Hediyelik Eşya İşlt. Estetik D. | -,108 | -4,018 | ,00 | 3,207 | ,859 | ,059 | -,204 |
| Müze Estetik D. | -,138 | -5,159 | ,00 | 3,733 | ,743 | -,215 | -,127 |
| Otel Estetik D. | -,034 | -1,255 | ,210 | 3,660 | ,779 | -,388 | ,166 |
| Tur Otobüsü Estetik D. | -,034 | -1,080 | ,280 | 3,675 | ,763 | -,278 | -,103 |
| Verimlilik D. | ,515 | 16,486 | ,00 | 3,820 | ,696 | -,236 | -,172 |
| Hatıra D. | -,134 | -4,059 | ,00 | 4,198 | ,762 | -,879 | ,695 |
| Durumsallık D. | ,031 | 1,125 | ,261 | 3,823 | ,890 | -,335 | -,445 |
| Kaçış D. | ,004 | ,030 | ,883 | 3,480 | ,920 | ,762 | ,890 |
| R= ,694 R ² = ,481 Düzeltilmiş R ² = ,474 F= 67,522 Sig t=,000 DW=1,911 | | | | | | | |

Tablo 7’de yer alan regresyon modeli özet tablosunda tüketici sadakatine yönelik bağımlı değişken değişiminin %47.4’ü modele dahil edilen değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Geriye kalan kısmı ise modele dahil edilmeyen başka değişkenler tarafından açıklanmaktadır. *Durbin Watson testi* sonucu ise (1,911) modelde oto korelasyon olmadığını göstermektedir. F değeri ise 67,522 (*sig. 0.000*) modelin bir bütün olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Değişkenlerin anlamlılık değerleri doğrultusunda modelin anlamlılığını onaylarken sabit terim -3,898 olarak bulunmuştur. Bu durum değişkenlerin olmaması durumunda -3,898 birimlik sadakat sağlandığını göstermektedir. Deneyimsel değer değişkenlerine ilişkin parametre değerlerinde göre ($p < 0,05$); sosyal etkileşim (h_{13}), eğitsel (h_{14}), fonksiyonel (h_{15}), hediyelik eşya işletmesi estetiği (h_{16}), restoran estetiği (h_{17}), müze estetiği (h_{18}), verimlilik (h_{21}), hatıra (h_{23}), boyutları ve bağımlı değişken (sadakat) arasında istatistiksel ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Sosyal etkileşim, eğitsel değer, fonksiyonel değer, restoran estetiği, hediyelik eşya işletmesi estetiği, müze estetiği, verimlilik ve hatıra boyutları turistlerin tur operatörlerine sadakat oluşturmalarını olumlu yönde etkilemekte ve toplam sadakat düzeyi üzerinde etki göstermektedir. Buna karşın, deneyimsel değer değişkenlerine ilişkin parametre değerlerinde göre ($p < 0,05$); Otel estetiği (h_{19}), tur otobüsü estetiği (h_{20}), durumsallık değeri (h_{24}) ve kaçış değeri (h_{22}) boyutu ve bağımlı değişken (sadakat) arasında istatistiksel ve anlamlı ilişki bulunmamıştır.

ARAŞTIRMANIN SONUCU VE ÖNERİLERİ

Araştırma sonucunda, deneysel değerin müşteri tatmini sağlanması ve müşteri sadakati oluşturulmasındaki önemi istatistiksel olarak kanıtlanmıştır. Deneysel değer boyutları Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ile ilişkilendirilmiştir. Deneysel değer ile ihtiyaçlar arasında yapılan ilişkilendirmeler Zhang (2008)'in ilişkilendirmesini desteklemektedir. Araştırma sonucunda elde edilen ilişkilendirmeler aşağıdaki gibidir:

• *Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları*: Fonksiyonel değer ve verimlilik değeri temel ihtiyaçları karşılamaktadır.

• *Ait olma ve sevgi ihtiyacı ile takdir ve saygı ihtiyacı*: Sosyal etkileşim değeri ve eğitsel değer; ait olma ve sevgi ihtiyacı ile takdir ve saygı ihtiyacını karşılamaktadır.

• *Kendini gerçekleştirme, bilme ve anlama ile estetik ihtiyacı*: Otel estetiği değeri deneyimi, müze estetiği değeri deneyimi, restoran estetiği değeri deneyimi, tur aracı estetiği değeri deneyimi, kaçış değeri, hatıra değeri ve durumsallık değeri üst düzey ihtiyaçları karşılamaktadır. Bunun yanında, ait olma ve sevgi ihtiyacı ile takdir ve saygı ihtiyacını karşılayan eğitsel değer de bu gruba dahildir.

Tur operatörlerinin sunduğu tatil deneyimine ilişkin deneysel değer boyutlarının bütünsel bakış açısıyla değerlendirildiği bu çalışmada Zhang (2008) ve Papatya ve diğerlerinin (2013) ulaştığı otel estetiği faktörüne; hediyelik eşya işletmesi estetik deneyimi, restoran estetik deneyimi, müze estetik deneyimi ve tur otobüsü estetik deneyimi boyutları literatüre ilave edilmiştir. Her bir bileşenin estetik değeri bağlamında görsel çekicilik, iç mimari yapı, dış mimari yapı, dekorasyon, renkler, koku ve fon müziğin estetik değer bağlamında önemli faktör yüklerine sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Tur operatörünün sunmuş olduğu tüm turizm ürünü bileşenlerinin tatmine olumlu etki ettiğinin belirlenmesi ile birlikte tur otobüsü estetik deneyimi ve müze estetik deneyimi tatmin düzeyini arttıran en önemli boyutlar olarak belirlenmiştir. Tur operatörleri bütün turizm ürün bileşenlerinin estetik deneyimini pozitif yönde sunmaya devam etmelidir. Ayrıca hediyelik eşya işletmesi estetik deneyiminin tatmin düzeyindeki olumlu etkisi diğer turizm ürün bileşenlerine göre daha düşüktür. Bu nedenle tur operatörleri hediyelik eşya işletmesi deneyimi sunumunda tüketici beklentilerini karşılayacak, estetik değer unsurlarını barındıran deneyim sunmalıdırlar. Estetik deneyim sunan işletmeler Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi bağlamında tüketicilerin üst düzey ihtiyaçları içerisinde yer alan estetik ihtiyacını (otel estetiği, müze estetiği, restoran estetiği, tur aracı estetiği, hediyelik eşya işletmesi estetiği) karşılayarak, turistlerin tatmin düzeyini olumlu yönde etkileyecektir.

Fiziksel çevre unsurları ve tasarım, tüketici davranışlarında önemli rol oynamaktadır (Wakefield ve Blodgett, 1999; Yıldırım vd., 2008: 182-183). Araştırma sonucunda elde edilen turizm ürünü estetik deneyimleri turistlerin tatmin durumlarını olumlu yönde etkilemiştir. Dolayısı ile araştırma sonuçları literatürü desteklemektedir. Deneyimlerle zenginleştirilmeyen ürün ve hizmetler müşteri

tatmini sağlayamamaktadır (Berry vd., 2002). Turizm ürününe fonksiyonel özelliklerin yanında duyu ve duygusal değerler de kazandırılmalıdır (Berry vd., 2002). Dolayısı ile turistlerin duyu, duygu, his ve fantezilerine (Holbrook ve Hirschman, 1982) hitap eden estetik değer boyutu (Holbrook, 1999; Schmitt, 1999; Pine ve Gilmore, 1999) dikkate alınarak tasarlanmış estetik mekânlar turistlerin deneyimlerini arttıracaktır. Deneyimler ise turizm ürününün hafızalarda yer almasını (Volo, 2009), turizm ürününün günlük konuşmalara dahil edilmesini, deneyimin anlatılarak tekrar yaşanmasını sağlayacaktır (Aho, 2001: 36). Böylece işletmeler turizm ürününe estetik değer kazandırarak rekabetçi avantaj sağlayacaklardır (Schmitt ve Simonson, 1997: 13).

Tur operatörleri, turizm ürünlerinin fonksiyonel ürün özelliklerini işletme dekorasyonu, görünüşü, kullanılan fon müziği, renk ve renk uyumu ve koku unsurları ile birlikte sunmalıdırlar (Holbrook, 1994; Pine ve Gilmore, 1999; Schmitt, 1999). Konaklama işletmelerinde estetik deneyim sunmak için, tarihe ve tarihi olaya dayanan, doğa temelli, su temalı, film temalı, çizgi film temalı, sanal vb. temalar ile ürün zenginleştirilmelidir. Restoranlara yemek yemenin yanında deneyim edinmek amacıyla (Josiam vd., 2004: 453) gelen turistlere eşsiz temalar sunulmalıdır. Müzeler, görsel çekicilik, duyu unsurları, olayın canlandırılması ile (Anıtkabir’de bulunan Atatürk ve Kurtuluş Savaşı Müzesinde Çanakkale Savaşı panoraması ile savaşın deneyimlenmesi vb.); hediyelik eşya işletmeleri, ürüne uygun konsept ile; tur otobüsleri güvelik ve konforun yanında renk, koku, müzik ve dekorasyon ile estetik deneyim sunmalıdırlar. Tur esnasında müşteri-işletme, müşteri-çalışan ve müşteri-müşteri ilişkileri düzenlenerek sosyal etkileşim değeri; profesyonel turist rehberinin müşterilere verdiği bilgiler ile eğitsel değer; tur operatörünün sunduğu ürünün hizmet kalitesi fonksiyonel değer; tur operatörünün etkin hizmet sunması verimlilik değeri; bunun yanında kaçış, hatıra ve durumsallık değeri sunmalıdırlar.

Sosyal Etkileşim Değeri: Turist, turistik ürün kullanım esnasında aynı işletmede bulunduğu diğer turistler, işletme çalışanları ile etkileşim halindedir. Turistik tüketimi süresince etkileşim halinde bulunacağı çalışanlar ve diğer turistler tüketicinin deneyimini etkilemektedir. Tur operatörleri turist tatmini ve sadakatini sağlamak için işletme çalışanları ve diğer müşterilerle sosyalleşmesi ve kişinin kendisini bulunduğu ortama dahil etmesine ilişkin uygun ortam hazırlamalıdır.(Holbrook, 1994; Schmitt, 1999). **Eğitsel değer:** Turist bulunduğu destinasyon, kullandığı turistik ürün, çalışanlardan ve müşterilerden edindiği bilgi aracılığı ile eğitsel değer edinir. Eğitsel değer, kişinin yeni bilgiler edinmesi, deneyimlerini zenginleştirilmesi ve yaratıcılığını arttırmasıyla ilgilidir. Tur operatörleri turist tatmini ve sadakatini sağlamak için tur esnasında öğrenme ve fikir sunmalarına olanak sağlanmalıdır. (Pine ve Gilmore, 1999; Schmitt, 1999). **Fonksiyonel Değer:** Tur operatörleri turist tatmini ve sadakatini sağlamak için çekirdek ürünün kaliteli ve rekabetçi seçeneklerden oluşturmalıdır. **Estetik Değer:** Estetik değer turizm işletmesinin iç ve dış mimari özellikleri, bir bütün olarak iç ve dış mimari özelliklerin uyumu; işletmelerin müzik, renk ve koku tercihi; işletmenin

dekoratif görünümü, işletmede sunulan hizmet ve program ve bütün unsurların birbirleri ile uyumunu ifade etmektedir. Estetik değer, güzellik ve duyularla hissedilebilen güzelliğin farkındalığı ile ilgilidir. Tur operatörleri, turist tatmini ve sadakatini sağlamak için turistik ürün bileşeni oluştururken seçtikleri işletmenin dekorasyonu, görünüşü, kullanılan fon müziği, renk ve renk uyumu ve kokuya ilişkin maddeler bulunmaktadır (Holbrook, 1994; Pine ve Gilmore, 1999; Schmitt, 1999). **Verimlilik Değeri:** Turistler seyahatleri süresince bilmedikleri bir ortam ve farklı bir kültürde yer aldıkları için hiçbir sorun yaşamamak ve belirli bir süre ile sınırlı faaliyetlerini etkin bir şekilde yapmak istemektedirler. Verimlilik boyutunda zaman ve kaynağın etkin kullanımı önemlidir. Tur operatörleri, turist tatmini ve sadakatini sağlamak için turun etkin yönetilmesini sağlamalıdır. (Catalog Coalition, 1993; Holbrook, 1994). **Hatıra Değeri:** Hatıra değeri “turu hatırlayabilmek için fotoğraf çekme” ve “hatıra eşyalarından satın alınması” maddelerinden meydana gelmektedir. Tur operatörleri, turist tatmini ve sadakatini sağlamak için tur esnasında fotoğraf çekimi ve hediye eşya satın alımına imkân sağlayıcı ortamlar sunulmalıdır. **Durumsallık Değeri:** Değer kavramı durumsaldır ve ürünü kullanan turist değerlendirmesine tabidir. Turistler deneyimsel destinasyon tercihini farklı dönemlerde yapan bir turist yaz mevsiminde deniz, kum ve güneş üçlemesi deneyimini tercih ederken, kış mevsiminde kayak deneyimini ön plana çıkararak bir kayak destinasyonunu tercih edebilir. Turistler mevsim durumsallığı gibi farklı durumları göz önünde bulundurarak destinasyon tercihini yapabilirler. Bu nedenle tur operatörleri turizm ürünü bileşenlerinde durumsallık değerine ilişkin turistik ürün bulundurmalarıdır. Bunun yanında tur operatörleri destinasyonda karşılaşılabilecek ihtimali durumlar hakkında turisti bilgilendirmeli ve tüketici tatmini ve sadakatinin durumsallık değeri deneyiminden dolayı etkilenmemesi sağlanmalıdır.

Tur operatörlerinin sunduğu turizm ürünlerinin deneyimsel değer deneyiminin tatmin ve sadakat üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu ortaya çıkaran bu çalışmanın literatür ve uygulama bağlamında ileride yapılacak çalışmalara zemin hazırlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın Kapadokya destinasyonunda uygulanması, veri toplama sürecinin yılın belirli bir dönemini kapsamaması ve Türkiye’yi Uzak Doğu’dan ziyaret eden turistleri kapsamaması araştırmanın sınırlılıklarıdır. Araştırmanın uygulandığı destinasyon ve/veya turizm pazarı değiştirilerek sonuçların karşılaştırılması; deneyimsel değer faktörlerinin derinlemesine incelenerek literatürün zenginleştirilmesi gelecekteki çalışmalara önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Ahmed, Z. ve Krohn, F. (1992). Understanding the unique consumer behavior of Japanese tourists. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 1 (3): 73-86.

Aho, S. K. (2001). Towards a general theory of touristic experiences: Modeling experience process in tourism. *Tourism Review*, 56 (3, 4): 33-37.

Aktob.org. (2012). *Yurtdışı bürolar turizm pazarı değerlendirmesi*. Kültür ve Turizm Bakanlığı Tanıtma Genel Müdürlüğü, Stratejik Planlama Bürosu. <http://www.aktob.org.tr/pdf/tanitmapazar2012.pdf>, (01.02.2013).

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Andersson, T. D. (2007). The tourist in the experience economy. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7 (1): 46-58.

Areni, S. C. ve Kim, D. (1993). The influence of background music on shopping behavior: Classical versus top-forty music in a wine store. *Advances in Customer Research*, 20 (1): 336-340.

Bellizzi, J. A., Crowley, A. E. ve Hasty, R. W. (1983). The effects of color in store design. *Journal of Retailing*, 59 (1): 21-45.

Berry, L. L., Carbone, L. P. ve Haeckel, S. H., (2002). Managing the total customer experience. *MIT Sloan Management Review*, 43 (3): 85-89.

Beverland, M., Lim, E., Morrison, M. ve Terziovski, M. (2006). In-store music and consumer-brand relationships: Relational transformation following experiences of (mis) fit. *Journal of Business Research*, 59 (90): 982-989.

Brakus, J. J., Schmitt B. H., ve Zarantonello, L. (2009). Brand experience: What is it? How is it measured? Does it affect loyalty?. *Journal of Marketing*, 73 (5): 52-68.

Cavlek, N. (2002). Tour operators and destination safety. *Annals of Tourism Research*, 29 (2): 478-496.

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: the psychology of optimal experience*. New York: Harper.

Dereli, T. (1995). *Örgütsel davranış*. İstanbul: Mentş Kitabevi.

Doğaner, S. (2013). *Yeni otel tasarımı. Turizm ve rekreasyon yapıları*. İstanbul: Vitra Çağdaş Mimarlık Dizisi 2.

Eroğlu, A. S. ve Machleit, A. K. (1990). An empirical study of retail crowding: Antecedents and consequences. *Journal of Retailing*, 66 (2): 201-221.

Fisk, P. (2006). *Pazarlama dehası*. (Çev.: A. Özer). İstanbul: Mediacat Kitapları.

Gentile, C., Spiller, N. ve Noci, G. (2007). How to sustain the customer experience: an overview of experience components that co-create value with the customer. *European Management Journal*, 25 (5): 395-410.

Gupta, S. ve Vajic, M. (1999). The contextual and dialectical nature of experiences. J. Fitzsimmons, ve M. Fitzsimmons (Der.) *New service development: İçinde 33-51*. CA: Sage, Thousand Oaks.

Hirschman, E. C. ve Holbrook, M. B. (1982). Hedonic consumption: Emerging concepts, methods and propositions. *Journal of Marketing*, 48 (3): 92-101.

Holbrook M. B. (1999). *Consumer value: a framework for analysis and research*. New York: Routledge.

Hofstede, G. (2013). *The Hofstede Centre*. <http://geert-hofstede.com/countries.html>, (02.06.2013).

Hui, M. K., Dube, L., ve Chebat, J. (1997). The impact of music on consumer's reaction to waiting for services. *Journal of Retailing*, 73 (1): 87-104.

Hui, K. M., ve Bateson, E. J. (1991). Perceived control and the effects of crowding and consumer choice on the service experience. *Journal of Consumer Research*, 18 (2): 174-184.

İnceoğlu, M. (2004). *Tutum, algı, iletişim*. Ankara: Elips Kitap.

Josiam, B. M., Mattson, M. ve Sullivan, P. (2004). The histourant: Heritage tourism at Mickey's dining car. *Tourism Management*, 25 (4): 453-461.

Jurowski C. (2009). "An examination of the four realms of tourism experience theory", International CHRIE Conference-Refereed Track, Paper: 23, (29.07.2009). <http://scholarworks.umass.edu/refereed/Sessions/Wednesday/23>, (22.01.2013).

Knutson, B. J., Beck, A. J., Kim, S. H., ve Cha, J. (2007). Identifying the dimensions of the experience construct. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 15 (3): 31-47.

Kotler, P. (2000). *Kotler ve pazarlama, pazar yaratmak, pazar kazanmak ve pazara egemen olmak*. (Çev.: A. Özyağcılar). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Kuşluvan, S. ve Karamustafa, K. (2002). Türkiye'de dış aktif turizmin gelişmesinde yabancı tur operatörlerinin rolü. *Pazarlama Dünyası*, 16 (5): 18-28.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2013). Sınır Giriş Çıkış İstatistikleri. <http://www.ktyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9854/sinir-giris-cikis-istatistikleri.html>, (12.01.2013).

Lewis, R. C., Chambers, R. E. (2000). *Marketing leadership in hospitality*. New York: John Wiley.

Li, H. Daugherty, T., ve Biocca, F. (2002). Impact of 3D advertising on product knowledge, brand attitude, and purchase intention: the mediating role of presence. *Journal of Advertising*, 31 (3): 43-57.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50 (4): 370-396. <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>, (12.01.2013).

Mannell, R. C. (1984). A psychology for leisure research. *Leisure and Society*, 7 (1): 13-21.

Mattila, A. S. ve Wirtz, J. (2001). Congruency of scent and music as a driver of in-store evaluations and behaviour. *Journal of Retailing*, 77 (2): 273-289.

Mathwick, C., Malhotra, N. K. ve Rigdon E. (2001). Experiential value: Conceptualization, measurement and application in the catalog and internet shopping environment. *Journal of Retailing*, 77(Winter): 39-56.

Mathwick, C., Malhotra, N. K. ve Rigdon, E. (2002). The effect of dynamic retail experiences on experiential perceptions of value: an internet and catalog comparison. *Journal of Retailing*, 78 (1): 51-60.

McLellan, H. (2000). Experience design. *Cyberpsychology and Behavior*, 3 (1): 59-69.

Meethan, K. (1998). New tourism for old? Policy developments in Cornwall and Devon. *Tourism Management*, 19 (6): 583-593.

Meyer, A. ve Dornach, F. (1996). *The German customer barometer: Quality and satisfaction-yearbook of customer satisfaction in German*. Dusseldorf: German Marketing Association E.V. ve German Post AG.

Milliman, R. E. (1982). Using background music to affect the behavior of supermarket shoppers. *Journal of Marketing*, 46 (Summer): 86-91.

Oh, H., Fiore, A. M., ve Jeoung, M., (2007). Measuring experience economy concepts: Tourism applications. *Journal of Travel Research*, 46 (2): 119-132.

Orth, U. ve Marchi, R. D. (2007). Understanding the relationships between functional, symbolic, and experiential brand beliefs, product experiential attributes, and product schema: Advertising-trial interactions Revisited. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 15 (3): 219-33.

Papatya, N., Papatya, G. ve Güzel F. Ö. (2013). Deneyimsel değer yaklaşımında kritik değer sürücüleri: Muğla bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9 (19): 87-105.

Pikkemaat, B. ve Weiermair, K. (2003). The aesthetic (design) oriented customer in tourism - implications for product development. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.196.2586>, (11.01.2013).

Pine, J. ve Gilmore, J. H. (1998). *Welcome to the experience economy*. Harvard Business Review, 97-105.

Pine, J. ve Gilmore, J. H. (1999). *Deneyim ekonomisi: İş hayatı bir tiyatro ve de her şirket bir sahne*. (Çev.: L. Cinemre). İstanbul: Boyner Holding Yayınları.

Pizam, A. ve Jeong, G. H. (1996). Cross-cultural tourist behaviour perception of Korean tour-guides. *Tourism Management*, 17 (4): 277-286.

Reisinger, Y. ve Turner, L. (1999). A Cultural analysis of Japanese tourists: Challenges for tourism marketers. *European Journal of Marketing*, 33 (11/12): 1203-1227.

Ryan, R. M. ve Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55 (1): 68-78.

Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: a skill-building approach*. UK: Wiley&Sons.

Schmitt, B. (1999). *Experiential marketing*. New York: The Free Press.

Schmitt, B. (1999a). Experiential marketing: a new framework for design and communications. *Design Management Journal*, 10 (2): 10-16.

Schmitt, B. (1999b). Experiential marketing. *Journal of Marketing Management*, 15 (1/3): 53-67.

Schmitt, B. ve Simonson, A. (1997). *Marketing aesthetics: the strategic management of brands, identity and image*. New York: The Free Press.

Sheth, J. N., Newman, B. I. ve Gross, B. L. (1991a). *Consumption values and market choices theory and applications*. Cincinnati: College Division South-Western Publishing Co..

Sheth, J. N., Newman, B. I. ve Gross, B. L. (1991b). Why we buy what we buy: a theory of consumption values. *Journal of Business Research*, 22 (2): 159-170.

Stamboulis, Y. ve Skayannis, P. (2003). Innovation strategies and technology for experience based tourism. *Tourism Management*, 24 (1): 35-43.

Summers, T., ve Hebert, P. (2001). Shedding some light on store atmospherics: influence of illumination on consumer behavior. *Journal of Business Research*, 54 (2): 145- 150.

Spangenberg, R. E., Crowley, E. A. ve Henderson, W. P. (1996). Improving the store environment: Do olfactory cues affect evaluations and behaviors?. *Journal of Marketing*, 60: 67-80.

Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tsaur, S. H., Chiu, Y. T. ve Wang, C. H. (2007). The visitors behavioral consequences of experiential marketing: an empirical study on Taipei Zoo. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 21 (1): 47-64.

UNWTO (2013). *Tourism Highlights, 2013 Edition*. http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights13_en_hr_0.pdf, (20.01.2013).

Uriely, N. (2005). The tourist experience. *Annals of Tourism Research*, 32 (1): 199-216.

Volo, S. (2009). Conceptualizing experience: a tourist based approach. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 18 (2/3): 111-126.

Wakefield, K. L. ve Blodgett, J. G. (1999). Customer response to intangible and tangible service factors. *Psychology and Marketing*, 16 (1): 51-68.

Wirtz, J. ve Bateson, J. E. G. (1999). Consumer satisfaction with services: integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm. *Journal of Business Research*, 44 (1): 55-66.

Wong, S. C. ve Kwong Y. W. (2004). Outbound tourists' selection criteria for choosing all-inclusive package tours. *Tourism Management*, 25 (5): 581-592.

Yıldırım, K. Akalın, A. ve Çağatay, K. (2008). Otel yatak odalarının iç mekân tasarımının kullanıcıların algı-davranışsal performansı üzerine etkisi. *Politeknik Dergisi*, 11 (2): 175-185.

Zhang, J. (2008). Brand experiential value scales for limited-service hotels. *Unpublished Doctoral Dissertation*. Purdue University, Indiana.

Zhang, J., Cai, A. L. ve Kavanaugh, R. R. (2008). Dimensions in building brand experience for economy hotels-A case of emerging market. *Journal of China Tourism Research*, 4 (1): 61-77.

Zhang, J. Dewald, B. ve Neirynek, B. C. (2009). Experiential values for casino hotels in Macao. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 10 (2): 75-92.

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ
MAKALE YAYIM İLKELERİ VE YAZIM KURALLARI

1. Genel İlkeler

DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi yılda en az dört defa yayınlanan hakemli bir dergidir. Derginin yayım dili Türkçe'dir. Ancak İngilizce yazılan makaleler de yayımlanabilir. Dergi, alana özgün katkılar yapan teorik ve/veya uygulamalı makaleleri yayınlamayı amaçlar. Dergiye gönderilen makalelerin daha önce hiçbir yerde yayımlanmamış olması ve herhangi bir yerde yayınlanması için değerlendirme sürecine girmemiş olması gerekir. Gönderilen makaleler, ilk olarak yayın kurulu tarafından alana özgün katkısı, bilimsel anlatımı ve yazım kuralları yönünden incelenir. Çalışmalar, ön değerlendirme ölçütlerini karşılamaları halinde üç hakeme gönderilir. Hakemlerin ve yazarın kimlikleri bu süreçte gizli tutulur. Hakem raporları doğrultusunda makalenin yayınlanıp yayınlanmamasına, yayın kurulu karar verir. Yayınlanmayan makaleler, yazara geri verilmez. Dergideki makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir. Dergide yayınlanmasından sonra makalenin tüm telif hakları DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi'ne aittir. Yayınlanmış çalışmaların yazarlarına telif ücreti ödenmez. DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi onayı olmadan yayınlanmış makaleler başka bir yerde yayınlanamaz ve çoğaltılamaz.

2. Makalelerin Gönderilmesi

Makaleler, "MS Word" programında çıktısı alınıp, "üç" kopya olarak ve makalenin içine kopyalandığı bir CD'yle "Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, Kaynaklar Yerleşkesi, 35160 Buca-İzmir" adresine gönderilmelidir. Ayrıca, makalenin "MS Word"de yazılmış hali, e-postayla sbedergi@deu.edu.tr e-posta adresine gönderilmelidir.

3. Yazım Kuralları ve Biçimsel Özellikler

Makaleler, MS Word programında "Times New Roman 11 Punto" karakteriyle **tek satır aralıklı** ve **iki yana yaslanmış** olarak yazılır. Paragraf başlarındaki girinti "**1,25 cm**" ve paragraf aralarındaki boşluk önce "**0 nk**" sonra "**6 nk**" olmalıdır. (Bu ayarlar MS Word programında "paragraf ayarları" – "girintiler ve aralıklar" bölümünden yapılmaktadır). Sayfa yapısı A4 olmalı; sağ 4 cm, sol 4 cm, üst 5,25 cm ve alt kenarlardan "4,75 cm" boşluk bırakılmalıdır. (Bu ayarlar "sayfa düzeni" – "kenar boşlukları" bölümünden yapılmaktadır).

Makalenin genel kurgusu sırasıyla şöyledir: **Makale adı, yazar adı, Türkçe öz, Türkçe anahtar kelimeler, makalenin İngilizce adı, İngilizce öz, İngilizce anahtar kelimeler, tam metin, dipnotlar, kaynakça ve ekler.** Öz ve anahtar kelimeler "Times New Roman 10 Punto" karakteriyle yazılmalıdır.

Makaleler, herhangi bir yerde sunulmuşsa bu durum mutlaka makale başlığına dipnot verilerek gösterilmelidir.

Makalenin ilk sayfası kapak sayfasıdır. Bu sayfada, çalışmanın başlığı (büyük harflerle, 11 Punto ve koyu), yazar adı ve soyadı (soyadı büyük harflerle), ünvanı, adresi ve varsa teşekkür notu bulunur. İkinci sayfada, makalenin başlığı tekrar yazılmalıdır. Öz, anahtar kelimeler, İngilizce öz ve anahtar kelimeler ikinci sayfada olmalıdır. Özler ortalama 150 kelimedenden oluşmalıdır. Özde, çalışmanın amacı ve kapsamı, özgün yönü ve incelediği alana getirdiği katkı, yöntemi ve başlıca vurguları, değerlendirmeler ve öneriler kısaca belirtilmelidir. Anahtar kelimeler en az iki en çok altı tane olmalıdır. Makalenin ana metni üçüncü sayfadan başlamalıdır. Metindeki ana başlıklar, büyük harfle ve koyu olarak yazılmalıdır. İkinci düzey başlıklar koyu ve kelimelerin sadece ilk harfleri büyük yazılmalıdır. Üçüncü düzey başlıklarınsa koyu ve sadece ilk kelimelerinin ilk harfi büyük yazılmalıdır.

Tablo ve şekil başlıkları, tablo ve şekillerin üzerinde numaralandırılarak “Times New Roman 10 Punto” olarak yazılmalıdır. Tablo içi yazım karakteri “Times New Roman 9 Punto” olmalıdır.

Dergide, **kaynak gösterme metin içinde parantez içinde yazar soy ismi ve yayın yılı olarak verilir.** Örneğin: (Ahmet, 2005: 46). Kaynak gösterilen çalışma iki yazarlıysa iki yazarın soy isimleri gösterilir. (Ahmet ve Ozan, 2003: 69). Kaynak gösterilen çalışma üç ve daha fazla yazarlıysa ilk yazarın “soy ismiyle vd.” ifadesi kullanılmalıdır. Örneğin: (Ahmet vd., 2006: 79). Metin içinde aynı konuya birden fazla kaynak gösterilmişse ya da yer verilmişse, yazarların soy isimleri alfabetik sıralamayla gösterilmelidir. Örneğin; (Ahmet, 2009; Can, 2001; Uysal 2006). Aynı yazarın aynı yıla ait farklı çalışmaları, yayın yılı sonuna konulacak “a, b, c, ...” harfleriyle gösterilmelidir. Örneğin: (Yılmaz, 2008a; 2008b).

Metinde dipnot uygulaması ilgili sayfanın altında, metnin bütünlüğü bozmayacak şekilde yalnızca açıklama amacıyla kullanılmalıdır ve “Times New Roman 10 Punto” karakteriyle verilmelidir.

Kaynakçada, örnek çalışmalar için uyulması gereken genel kurallar aşağıda gösterilmiştir.

Kitap:

Rosenau, P. M. (2004). *Post-modernizm ve toplum bilimleri*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Kitap bölümü:

Muecke, M. A. (1994). On the evaluation of ethnographies. J. M. Morse (Der.) *Critical issues in qualitative research*: İçinde 187–209. London: Sage.

Dergi:

Kılıç, G. ve Öztürk, Y. (2009). Kariyer yönetimi: beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1): 45–60.

E-dergi:

Drichoutis, A. C., Lazaridis, P. ve Nayga, R. M. Jr. (2006). “Consumers’ use of nutritional labels: a review of research studies and issues”, *Academy of Marketing Science Review* (e-journal), 2006 (9): <http://www.amsreview.org/articles/drichoutis09-2006.pdf>, (02.09.2011).

Tez:

Çolakoğlu, Ü. (1997). Konaklama işletmelerinde yönetici-yönetilen ilişkilerinde iletişim stratejileri. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sempozyum ve kongre bildirileri:

Önder, A. Ö., Karadağ, M. ve Deliktaş, E. (2003) “Seçilmiş İllerde Kamu Sermaye Stokunun Özel Sektör İmalat Sanayii Üretim Etkinliği Üzerine Etkisi” Pamukkale Üniversitesi KEAS’03 Kentsel Ekonomik Araştırmalar Sempozyumu-1, Eylül 11-12, Denizli.

Temiz, D. ve Gökmen, A. (2009). Foreign Direct Investment and Export in Turkey: The Period of 1991-2008, *EconAnadolu 2009: Anadolu Uluslararası İktisat Kongresi*, 17-19 Haziran 2009, Eskişehir, Türkiye.

İnternet adresi:

University of Georgia, “Points of pride”, <http://www.uga.edu/profile/pride.html> (erişim tarihi).

Raporlar:

TCMB, (1995)Yıllık Rapor. www.tcmb.gov.tr, (01.05.2011). **veya** Bikmen, F. ve Meydanoğlu, Z. (2006). *Türkiye’de sivil toplum: bir değişim süreci*. Uluslararası Sivil Toplum Endeksi Projesi Türkiye Ülke Raporu. İstanbul: Tüsev Yayınları No: 39.

İnternet makale:

Suronovic, M. S. (2005). *International finance theory and policy*. <http://internationalecon.com/Finance/Fch70/Fch70.php> (erişim tarihi).

İnternet bildiri:

Temiz, D. ve Gökmen, A. (2009). Foreign Direct Investment and Export in Turkey: The Period of 1991-2008, EconAnadolu 2009: Anadolu Uluslararası İktisat Kongresi, 17-19 Haziran 2009, Eskişehir, Türkiye (econ.anadolu.edu.tr/fullpapers/ Temiz_Gokmen_econanadolu2009.pdf) (erişim tarihi).

Makalenin yazımıyla atıflarla ilgili belirtilmeyen diğer konularda bilimsel makale yazım kuralları esas alınmalıdır. Yararlanılan kaynaklar, makalenin sonunda ayrı bir sayfada soy isim sırasıyla alfabetik olarak “kaynakça” başlığı altında gösterilmelidir. Kaynakçada aynı yazarın aynı yıla ait çalışmaları varsa, çalışmanın yapıldığı yılsonuna “a, b, c, ...” harfleri koyularak sıralanmalıdır.

Söz konusu kural ve ilkelere uymayan makalelerin sorumlulukları yazar(lar)a aittir. Dergi Yayın Komisyonu’nun ilgili kural ve ilkelere uymayan makaleleri “hakem değerlendirme sürecine” girmeden “reddetme” hakkı bulunmaktadır.

İÇİNDEKİLER / CONTENT

- Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri ile Yeni Araştırma Modelleri
Geliştirme Arayışları: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin İşe
Adanmışlık, Tükenmişlik ve Sinizm Üzerine Etkileri ve Bu
Etkileşimde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü Üzerine Bir
Araştırma
Sezer Cihan ÇALIŞKAN 363
- Anlaşmazlıkların Çözümünde Akran Arabuluculuk Modelinin
Dönüştürücü Etkileri: Arabulucu Öğrenciler Gözünden Bir
Değerlendirme
Cemile ÇETİN, Abbas TÜRNÜKLÜ, Nuray TURAN 383
- Üretim İlişkileri Temelinde Modernizm ve Post-Modernizmin
Az gelişmiş Ülkeler Üzerine Etkileri
Kemal ER 413
- Takım Çalışmasının İşlevsizleştirilmesinde İzleyici Etkisinin Rolü
Emre ERBAŞ, Nilüfer ŞAHİN PERÇİN 455
- Deneyimsel Değer, Tüketici Tatmini ve Tüketici Sadakati
Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma
Saime ORAL, Ayşe ÇELİK YETİM 469