

ISSN:2687-3117



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ
— HÜSBBD —

HACETTEPE UNIVERSITY
JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Yıl / Year:2020

Cilt / Volume:2

Sayı / Issue:2

Öğr.Gör.Dr. Sevim KEBELİ
Dr.Öğr.Üyesi Murat Umut İNAN

Gelin Evi'nin Kadınları: Türkiye'deki Toplumsal Cinsiyet Rollerinin Medyadaki Temsili

Dr.Öğr.Üyesi Ayşegül DOĞRUCAN
Zahide YILDIRIM

Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet Üzerine Bir İnceleme

Dr.Öğr.Üyesi Ahmet Tuncay ERDEM
Dr.Öğr.Üyesi D.Arzu AKOLAŞ

Müşteri Memnuniyetinin Lojistik Yönetimi Bağlamında İncelenmesi: Bir Kargo Şirketi Örneği

Aslı Tuba İLHAN
Prof.Dr. N.Semih ÖZ

Yapay Sinir Ağlarının Gayrimenkullerin Toplu Değerlemesinde Uygulanabilirliği: Gölbaşı İlçesi Örneği

Dr.Öğr.Üyesi Hande Gümüş BİLİM

Yöneticilerin Duygusal Zeka Seviyelerinin Kullandıkları Çatışma Yönetim Stillerine Etkisi



Derginin Sahibi / Publisher

: Doç.Dr. Mehmet Altınöz,
Müdür / Manager
H.Ü. Sosyal Bilimler Meslek
Yüksekokulu adına / on behalf of
H.U. Vocational School of Social
Sciences

Yayın Kurulu Başkanı ve Baş Editör / Chief Editor
Yazı İşleri Müdürü ve Sorumlu Editör / Managing Editor
Yardımcı Editör / Assistant Editor

: Doç.Dr. Mehmet Altınöz
: Dr.Öğr.Üyesi Volkan Işık
: Dr. Demet Çakıroğlu

Yayın Kurulu / Editorial Board :

Mehmet Altınöz Hacettepe Üniversitesi, TR
Volkan Işık Hacettepe Üniversitesi, TR
Demet Çakıroğlu Hacettepe Üniversitesi, TR
Mehmet Akif Ayarlıoğlu Hacettepe Üniversitesi, TR
Selen Yılmaz Işıkkhan Hacettepe Üniversitesi, TR
Özlem Zerrin Keyvan Hacettepe Üniversitesi, TR

H.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi yılda iki defa online yayımlanan akademik hakemli bir dergidir.

Dergide yayımlanmak üzere gönderilen yazılar <http://dergipark.gov.tr/husbdergi> adresinden yüklenmelidir.

Diğer konularla ilgili yazışmalar aşağıdaki adrese yapılmalıdır:

Adres/Address:

Dr.Öğr.Üyesi Volkan Işık Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, Talatpaşa Bulvarı No:5
06100, Opera, ANKARA e-posta/e-mail: husbd@hacettepe.edu.tr

Dergiye gönderilecek makaleler, Dergi web-sitesinde (<http://dergipark.gov.tr/husbdergi>) yer alan “Yazar Rehberi” ndeki kurallara uygun olmalıdır.

H.U. Journal of Social Sciences is a peer-reviewed online, academic journal, published semi-yearly. Articles sent must conform to the requirements indicated on the Guide for Authors in the web-site (<http://dergipark.gov.tr/husbdergi>).

Yayının Türü/Product Type: İnternet üzerinden yayımlanan açık erişim hakemli dergi, yılda 2 sayı/
Open Access academic online journal, two issues per year.

Derginin Tarandığı Kaynaklar / Indexes:



Basım Tarihi/Date of Issue: 30 Ağustos 2020

Yayının Yönetim Yeri/Editorial Office Contact Information: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler
Meslek Yüksekokulu, Talatpaşa Bulvarı No:5 06100 Opera-ANKARA, Tel: (0312) 311 60 15
Hacettepe University Vocational School of Social Sciences, Opera-ANKARA, Phone: +90312 3116015



DANIŞMA KURULU/ADVISORY BOARD

Prof.Dr. Rafet AKTAŞ	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, TR
Prof.Dr. A.Nizamettin AKTAY	Antalya Bilim Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Celal Reha ALPAR	Hacettepe Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Eyüp BEDİR	YÖK Denetleme Kurulu
Prof.Dr. Şenay GÖKBAYRAK	Ankara Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Cemal GÜZEL	Hacettepe Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Vedat İŞIKHAN	Hacettepe Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Emine Tuncay KAPLAN	Başkent Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Cem KILIÇ	TOBB ETÜ, TR
Prof.Dr. Emine ORHANER	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. M.Çağlar ÖZDEMİR	Sakarya Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Necdet SAĞLAM	Hacettepe Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Doğan TUNCER	Başkent Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Mehmet ALTINÖZ	Hacettepe Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Erdem CAM	Ankara Üniversitesi, TR



HAKEM KURULU/REFEREES

Prof.Dr. A.Nizamettin AKTAY	Antalya Bilim Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Belgin AYDINTAN	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Enver AYDOĞAN	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Doğan Yaşar AYHAN	Başkent Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Bülent BAYAT	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Şenay GÖKBAYRAK	Ankara Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Himmet KARADAL	Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Cem KILIÇ	TOBB ETÜ, TR
Prof.Dr. Cengiz ÖZBESLER	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, TR
Prof.Dr. M.Çağlar ÖZDEMİR	Sakarya Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Zekai ÖZTÜRK	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Alptekin SÖKMEN	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Nafiz TOK	Aksaray Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Türker TOPALHAN	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Hasan TUTAR	Anadolu Üniversitesi, TR
Prof.Dr. İlker USTA	Hacettepe Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Yücel UYANIK	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Prof.Dr. Erdiñç YAZICI	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Mehmet ALTINÖZ	Hacettepe Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Meltem Özkan ALTINÖZ	Karabük Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Gürol BABA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi, TR
Doç.Dr. İsmail ERMAĞAN	İstanbul Medeniyet Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Ayşe Esra İşmen GAZİOĞLU	İstanbul Üniversitesi, TR
Doç.Dr. E.Asuman ATILLA	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Erdem CAM	Ankara Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Aykut GÖKSEL	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Mahmut HIZIROĞLU	İstanbul Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Banu METİN	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Doç.Dr. İlhan ORAL	Anadolu Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Mehmet Merve ÖZAYDIN	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Nurullah UMARUSMAN	Aksaray Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Bora YENİHAN	Kocaeli Üniversitesi, TR
Doç.Dr. Bora YILDIZ	İstanbul Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Mohammed ABUBAKAR	Antalya Bilim Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi İhsan Ömer ATAGENÇ	Kırklareli Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Nuran Öztürk BAŞPINAR	Anadolu Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Beril BAYKAL	Kocaeli Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Nergis DAMA	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Süheyla ERİKLİ	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Zeki GEVEN	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Volkan IŞIK	Hacettepe Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Nurdan ORBAY	Kırıkkale Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Kader ÖZLEM	Uludağ Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Cemre PEKCAN	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Burak SAKAL	Kapadokya Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Belal SHNEIKAT	University of Kyrenia, TRNC
Dr.Öğr.Üyesi Leyla ŞANLI	İstanbul Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Nail TANRIÖVEN	Erciyes Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Ahmet TÜRKMEN	Akdeniz Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Kadir TEMİZ	İstanbul Şehir Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Nilgün Eliküçük YILDIRIM	Atılım Üniversitesi, TR
Dr.Öğr.Üyesi Menekşe YILDIRIM	Hitit Üniversitesi, TR

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

Gelin Evi'nin Kadınları: Türkiye'deki Toplumsal Cinsiyet Rollerinin Medyadaki Temsili <i>Women of Gelin Evi: Representations of Gender Roles in Turkish Media</i> Öğr.Gör.Dr. Sevim KEBELİ ve Dr.Öğr.Üyesi Murat Umut İNAN.....	104-121
Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet Üzerine Bir İnceleme <i>An Investigation on Domestic Violence Against Women</i> Dr.Öğr.Üyesi Ayşegül DOĞRUCAN ve Zahide YILDIRIM	122-138
Müşteri Memnuniyetinin Lojistik Yönetimi Bağlamında İncelenmesi: Bir Kargo Şirketi Örneği <i>Investigation of Customer Satisfaction in the Context of Logistics Management: The Case of A Cargo Company</i> Dr.Öğr.Üyesi Ahmet Tuncay ERDEM ve Dr.Öğr.Üyesi D.Arzu AKOLAŞ.....	139-159
Yapay Sinir Ağlarının Gayrimenkullerin Toplu Değerlemesinde Uygulanabilirliği: Gölbaşı İlçesi Örneği <i>Applicability of Artificial Neural Networks on Mass Valuation of Real Estates: The Case of Gölbaşı District</i> Ash Tuba İlhan ve Prof.Dr. N.Semih ÖZ.....	160-188
Yöneticilerin Duygusal Zeka Seviyelerinin Kullandıkları Çatışma Yönetim Stillerine Etkisi <i>The Effect of Emotional Intelligence Levels on Managers Use of Conflict Management Styles</i> Dr.Öğr.Üyesi Hande Gümüş BİLİM.....	189-209
Yazar Rehberi / <i>Guide for Author</i>	210

GELİN EVİ'NİN KADINLARI: TÜRKİYE'DEKİ TOPLUMSAL CİNSİYET ROLLERİNİN MEDYADAKİ TEMSİLİ

Sevim KEBELİ*
Murat Umut İNAN**

Öz

Bu makale, 2016 yılından beri yayımlanan *Gelin Evi* adlı popüler televizyon programında modern Türk kadınlarının nasıl temsil edildiği konusuna odaklanmaktadır. Otuz bölümün içerik analizini yaparak bu çalışma, programda Türk kadınlara rol modeli olarak sunulan yeni gelin tipini incelemektedir. Bu bağlamda, geleneklerin ve modern trendlerin yeni gelinin kimliğini ve yaşam tarzını nasıl şekillendirdiği de analiz edilmektedir. Bu makale, *Gelin Evi* programının kalıplaşmış formatı sayesinde yeni evli kadınları ev merkezli yaşama ve dış görünüşe odaklanan uğraşları benimsemeye teşvik ettiğini ve bu nedenle kadınların toplumdaki rollerini domestik alanla sınırladığını iddia etmektedir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre, *Gelin Evi* ev işlerinde ustalaşmayı kadınların ulaşabilecekleri en yüksek hedef olarak sunmaktadır. Program, kadınların eğitimi ve kariyer hedefleri konusunda sessiz kalırken kadınları ev işleri yapmaya, evlerini en son trendlere göre dekore etmeye ve bu yolla toplumun beğeni ve onayını kazanmaya teşvik etmektedir. Bu açıdan bakıldığında, programda günümüzde sosyal medyanın da desteklediği mükemmellik imajının peşinde koşmanın özendirildiği görülmektedir. Programda evlilik bir masal gibi anlatılırken toplumsal cinsiyet eşitsizliği, boşanma, aile içi şiddet gibi konulardan hiç bahsedilmemektedir. Bu yönüyle programda evlilik gerçekçi olmayan idealleştirilmiş bir şekilde sunulmaktadır. *Gelin Evi*'nde gelenekler şekilsel açıdan temellük edilse de geleneksel değerler neredeyse yok sayılmakta, bunların yerine tüketim, alışveriş ve imaja vurgu yapan değerler öne çıkarılmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Gösterişçi tüketim, evlilik, toplumsal cinsiyet, medya, içerik analizi.

Jel Kodları: D11, J12, J16, L82, D83

* Öğr.Gör.Dr. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü, Ankara Türkiye, sevimkebeli@gmail.com

** Dr.Öğr.Üyesi Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü, Ankara Türkiye, muratumutinan@gmail.com

Makale gönderim tarihi: 07.02.2020

Makale kabul tarihi: 30.06.2020

Women of *Gelin Evi*: Representations of Gender Roles in Turkish Media

Abstract

This article focuses on representations of modern Turkish women in *Gelin Evi* (Bride's House), a popular Turkish television reality show that has been airing since 2016. Through a content analysis of thirty episodes, this study examines how *Gelin Evi* introduces a new type of Turkish "bride" to present it as a role model for modern Turkish women. This article argues that through its rigid program format, *Gelin Evi* encourages newly married women to embrace domestic goals and vanity-driven pursuits. Thus, it confines women's roles to domestic life while limiting their role in public life. The findings of this study show that in *Gelin Evi* mastery of household chores is presented as the ultimate goal for women to achieve. While the program is silent about women's education and career goals, it encourages women to seek social approval by doing housework, decorating their homes according to latest trends, and presenting themselves and their homes in a socially appealing way. In this regard, the program promotes today's social media-driven aspirations to create picture-perfect image. The program depicts marriage as a fairy tale while shying away from issues such as gender equality, divorce, domestic violence and women's lack of economic independence and its consequences.

Keywords: Conspicuous consumption, marriage, gender, media, content analysis.

Jel Codes: D11, J12, J16, L82, D83

“İnsanlara bir şeyi tekrar tekrar gösterin,
sonunda ona dönüşürler.”

Chimamanda Ngozi Adichie

Giriş

2016 yılından beri Show TV’de hafta içi her gün yayımlanan Gelin Evi programı 750. bölümünü geride bıraktı. Gerçek hayattan kişileri konu edinerek ilerleyen program her bölümünde yeni evli kişilerin evine giderek “gelin evi”nin sosyolojik kaydını tutuyor. Programda Türkiye’nin farklı yörelerinden gelen yarışmacıların kız isteme, nişan, kına, düğün, gelin evi ziyareti, çeyiz sergileme gibi geleneksel törenleri nasıl deneyimledikleri gösterilmektedir. Bu sayede program farklı yörelere ait geleneksel ritüellerin modern dünyaya nasıl aktarıldığını ve özellikle de modern “gelin”in geleneklerle kurduğu ilişkiyi açığa çıkarmaktadır. Programda yeni evli kadınların evlilik süreçlerine, yaşam tarzlarına ve yeni gelin olarak rollerine dair ipuçları bulmak mümkündür. Aynı zamanda da Gelin Evi bir televizyon programı olarak verdiği mesajlar ve programa katılanlar aracılığıyla temsil ettiği yeni gelin tiplmesi ile hitap ettiği izleyici kitlesini etkileme potansiyeline sahiptir.

Gelin Evi, Gelinim Mutfakta (Kanal D) ve Zuhal Topal’la Sofrada (Fox TV) gibi programlar birlikte düşünüldüğünde 2019 yılında Türkçe yayın yapan ana kanallarda her gün en az iki saat “gelin” konseptine dayalı olarak programlar hazırlandığı görülmektedir. Son on yıldır evliliğe odaklanan programların büyük bir izleyici kitlesi edinmesine, topluma olan etkileri üzerine medyada olumlu ve olumsuz güçlü tepkiler almalarına rağmen bu programlar üzerinde mevcut az akademik çalışma vardır (Akıner, Eren, 2013; Kaya, 2009; Çaylı Rahte, 2010). Bu makale de, son on yılda Türkiye’deki televizyon kültüründe güçlü etkileri olan evlilik ve gelin konulu programlara Gelin Evi programına yakından odaklanarak ışık tutmayı hedeflemektedir.

Bu yazıda, Gelin Evi programında “gelin” kavramının temsiline odaklanarak programda “gelinler” ve evleri tanıtılırken belli karakteristiklerin öne çıkıp çıkmadığını ve programın öne çıkardığı bir gelin imajı olup olmadığını sorgulayacağız. Programda vurgulanan toplumsal cinsiyet rollerinin ve özellikle “gelin” kavramının dönüşümünü incelemek ve eski adet ve geleneklerin günümüzdeki evliliklerde ve “gelin” rolündeki etkilerini araştırmak ufuk açıcı olacaktır.

Yazıda öncelikle Gelin Evi programının formatı yakından incelenecek, daha sonra da yeni evli kadınların programda nasıl temsil edildiği sorusu toplumsal cinsiyet ve tüketim alanındaki çalışmalardan yararlanılarak tartışılacaktır. Bu makalede Gelin Evi'nin sıkı tasarlanmış konsepti çerçevesinde programa katılan kadınların yaşamlarının çok sınırlı bir kesitinin görünür kılındığı iddia edilmektedir. Gelin Evi programında kadınlar dış görünüşleri; ev işleri, ikram, sunum ve alışveriş alanlarındaki yetenekleri ile değerlendirilmekte ve kadınların evlenmesi ve bir “gelin evi” kurması mutlu sonu olan bir hikâye gibi anlatılmaktadır. Program kadının ev dışındaki hedefleri konusunda sessiz kalırken, kadınların gösterişçi tüketim ve sunumlarıyla toplumsal beğeni ve statü kazanabilecekleri mesajını vermektedir. Yazıda Gelin Evi'nde sosyal medya çağının ve tüketim kültürünün etkisiyle gelişen yeni bir gelin arketipinin öne çıktığı iddia edilmektedir. Sunum ve dış görünüşe olan takıntılı ilgisi, yeni çıkan trendleri takip etme ve tüketme tutkusu ile programdaki bu yeni gelin tipi günümüz dünyasının farklı dinamiklerine işaret etmektedir.

Metot

Bu makaleyi yazmak için programın farklı sezonlarından rastgele seçilen otuz bölüm içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İçerik analizi, yazılı, işitsel veya görsel formatlarda kaydedilmiş metinleri incelemek için kullanılan bir yöntemdir. Sosyal bilimciler iletişimde öne çıkan kalıpları sistematik bir şekilde incelemek için içerik analizi yöntemini kullanırlar. Metnin mesajını deşifre etmeye yönelik olan bu yöntemle incelenen örnekleme öne çıkan kelimeler, iletişim kalıpları, meseleler ayrıştırılabilir. Bu analizde öne çıkan sorunsallar da toplumsal cinsiyet ve tüketim alanındaki teorilerin yardımıyla tartışılmıştır.

Bu yazıda özel örneklere değinmek yerine programda öne çıkan genel meseleler üzerinde durulacaktır. Programın internet sitesinde yayımlanan video kayıtları örnekleme üzerinden *Gelin Evi*'ndeki konseptler ve trendler incelenmiştir. *Gelin Evi* televizyonda gösterilmek için çekilmiş bir yarışma programı olduğu için program videolarının otantik kayıtlar olmadığı, programın kurgusal çerçevesi içinde çekilmiş kayıtlar olduğu da incelemede ve kayıtları yorumlarken göz önünde bulundurulmuştur.

En iyi gelin

“Gelin”, sözlükte “evlenmek için hazırlanmış, süslenmiş kız”, “yeni evlenmiş kadın” veya “aileye evlenme yoluyla girmiş olan kadın” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu,

Güncel Türkçe Sözlük, 2020). “Gelin” terimi Türkçede sadece evlenen kadına düğün gününde verilen bir ad değil, aynı zamanda da evlenen kadının kocasının ailesi ile ilişkisini de betimleyen bir terimdir. Geleneksel olarak ataerkil düzen içinde kadının evlendikten sonra eşinin ailesi ile yaşaması onlar tarafından “gelin” olarak nitelendirilmesine neden olmuştur. Yeni evli kadınların ev yaşantısının incelendiği *Gelin Evi* programında “gelin” teriminin tercih edilmesi geleneksel erkek-egemen toplumda evli kadına hitap etme şeklinin programda yeni evli kadınları tanımlamak için tercih edildiğini gösterir. Yeni evli bir çiftin evinin “gelin evi” olarak adlandırılması da, evi kadına ait bir alan olarak imlemektedir. Böylece, program başlığı kadını domestik alan olan evle ve erkek-egemen kültürle ilişkilendirir.

Programın tema şarkısı da “en iyi gelin” olmayı amaçlayan gelin adayının izleyicileri ve katılımcıları evine daveti şeklinde kurgulanmıştır:

Gel evime, gör zevkimi!
İkramda yoktur üstüme,
Güvenirim ben zevkime,
En iyi gelin benim!
Haydi buyurun, gelin evime!

Gelin Evi’nde bir gezinti

Hafta içi her gün gösterimde olan programda beş yarışmacı pazartesiden cumaya kadar her gün bir katılımcının evine ziyarete gider. Gün sonunda o gün ziyarete gidilen “gelin evi”ne puan verilir. Cuma günü de aldıkları puanlara göre haftanın birincisi seçilir ve bu birinci de altınlarla ödüllendirilir. Programda gelin evi şu formata göre ilerler: ev sahibinin konuklarını karşılaması, ev sahibinin o günkü giysileri ve tarzının yorumlanması, kahve sunumu, evin ayrıntılı bir şekilde gezilip dekorasyonun değerlendirilmesi, çeyizlerin incelenmesi, yemek ikramı, ev sahibinin konuklarına evlilik sürecini tanışma, evlilik teklifi, kız isteme, nişan, kına gecesi, düğün ve balayı gibi aşamaların her birinin üzerinde tek tek durarak video ve fotoğraflarla anlatması ve sunması.

Öncelikle ev sahibi olan kadının misafirperverlik ilkesine göre evine gelen konuklarını karşılaması ile yarışma başlar. Daha sonra ziyaretçiler ev sahibinin karşılamasını değerlendirerek yorumlarlar. Genelde abartılı bir şekilde güler yüzlü olan ve konuklarına iltifat eden ev sahipleri beğeni toplarken, güler yüzlü olmayan karşılamalar eleştirilmektedir. Programda kadınların birbirlerinin davranışlarını yorumlarken güler yüzlü olmaya bu kadar

önem atfetmeleri kadınların genelde güler yüzlü olması gerektiği veya aksi taktirde agresif olarak algılandıkları şeklindeki günümüzdeki toplumsal cinsiyet kalıplarını örnekler niteliktedir (Schiebinger, 2003: 82).

Karşılamadan sonraki aşamada da konuklar ev sahibinin giysisi, makyajı ve saçını yorumlayarak değerlendirirler. Ev sahipleri ve konuklar programda genellikle süslü giysiler giyerek abartılı takılar taktığı, sadelikten uzak makyaj ve saç stillerini benimsedikleri görülmektedir. Programa katılan kadınların her birinin dış görünüşü, makyaj ve giysilerinin bu şekilde değerlendirilmesi de izleyicilere kadınların dış görünüşünün çok önemli olduğu ve iyi bir gelinin dış görünüşüne önem vermesi gerektiği tarzında bir mesaj verir. Böyle bir mesaj, günümüzde dış görünüşe çok önem verilmesi üzerine araştırma yapan Renee Engeln'in *Beauty Sick* (Güzellik Hastası, 2017) kitabında savunduğu gibi kadınların zamanlarının ve enerjilerinin büyük bir kısmını imajları üzerine yoğunlaştırmaları hayatta daha önemli hedeflere odaklanmalarını zorlaştırabilir (Engeln, 2017: 63-70). Bir kadını değerlendirirken her şeyden önce dış görünüş ve güler yüzlü olma gibi kriterlerin öne çıkması da kadınların toplum tarafından başarı ve kariyerleri yerine daha çok görüntüleri ile onay kazandıklarına dair bir algı oluşturur.

Geleneksel olarak yeni evlenmiş birinin evine ziyarete gidildiğinde ev hediyesi götürülmesi adeti vardır. Programda da genellikle yarışmacılar konuk oldukları yarışmacının evine hediye götürürler. Ev hediyesinin sunumundan sonra geleneksel ritüellerden biri olarak gelenlere kahve ikram edilir. Kahve ikramında kahvenin lezzeti kadar belki de ondan çok daha fazla "sunum"una önem verildiği görülür. Kahvenin yanında dantellere veya kurdelelere sarılmış kurabiyeler, pembe, simli tasarımlar, kalpler, farklı aksesuar ve biblolar da sunum kompozisyonuna dahil edilebilir. Buna karşın, sade bulunan sunumlar yeterince özel olmadıkları için eleştirilmektedir. Programda Türk kahvesi ikramı geleneğinin benimsenmesi, gelenekle kurulan bir sürekliliğe işaret etse de kahve ikramının sunumunun yarışmacılar arasında kavga ve tartışmalara neden olacak kadar önemli hâle gelmiş olması, genellikle dostlukla, saygı ve hatıra ile ilişkilendirilen kahve ikramı geleneğinde önemli bir kırılmaya işaret eder. Artık kahve sunumunun görselliği, sunumda kullanılan objeler, stil ve trendleri yakalama gayretleri kahve ikramının en önemli öğeleri olmuştur. Kahveye eşlik eden sohbet, paylaşım ve dostluk gibi geleneksel olarak birlikte kahve içmeyle ilişkilendirilen sosyal paylaşımlar ise yerini kavgalara, tartışmalara ve rekabete bırakmıştır.

Kahve ikramından sonra da "gelin evi" oda oda gezilerek yarışmacılar tarafından

değerlendirilir. Genelde programda gösterilen evler, çoğu orta sınıftan olan katılımcıların dekorasyon zevki ve yaşam tarzı hakkında bilgi vermektedir. Kahve sunumlarında olduğu gibi ev dekorasyonunda da çoğunlukla aşırı süslü, abartılı bir şekilde dekore edilmiş evlerin moda olduğu söylenebilir. *Gelin Evi*'nde dantelli, kurdeleli, fırfırlı, fiyonklu tasarımlar, pembe veya kırmızı aksesuarlarla donatılmış mutfak ve salonlar beğeni toplarken, genelde sade ve pratik kullanıma yönelik döşenmiş evler “yeni gelin evi konseptine” yakışmadıkları söylenerek eleştirilmektedir.

Gelin Evi programına katılan evlerin çoğunda geniş oturma odası takımları ve en az sekiz kişilik yemek odası takımları yer alır. Bu yönüyle, ev dekorasyonu alışverişinde evin ziyaretçi ağırlama kapasitesinin ve toplumun beklentilerinin çok önemli faktörler olduğu görülür. Hatta bazı katılımcılar asgari ücretle yaşadıklarını ve borçla eşyalarını satın aldıklarını belirtmelerine rağmen diğer katılımcılar gibi salon takımı, yemek odası takımı, yatak odası takımı gibi eşyaları eksiksiz bir şekilde takım olarak satın almış görünürler. Aynı zamanda çok dar evi olan katılımcılar da benzer bir şekilde evlerini üst üste doldurma pahasına eşyalarını takımlar halinde satın alabilir. Bu açıdan, toplumun beklentileri ve alışlagelmiş yaşam şekillerinin ekonomik gerçekler ve/ya hatta yaşanan evin kapasitesinin önüne geçerek dekorasyon tercihlerini belirlediği söylenebilir.

Programda ev, sunumlar ve dekorasyon bir statü sembolü olarak öne çıkar. (Ayata, 1988: 13-25) Evin sunumu yani dekorasyonu da bir gelinin başarısını gösteren önemli bir kriter olarak değerlendirilir. Katılımcılar yeni çıkan ürünleri almakla ve trendleri takip etmekle övünürken genellikle birkaç yıl öncenin modasını yansıtan eşyaları bile demode olarak değerlendirebilirler. Programda gösterilen evlerin çoğunlukla pastel renkler kullanılarak varaklar, kurdeleler, simli ve taşlı objelerle aşırı süslü bir şekilde dekore edilmesi sosyal medyada da çok eleştirilmektedir. Evlerin çoğunda yaşayanların kültürel birikimlerini yansıtan objelerin bulunmaması, pratik yönü olmayan süslü ve çocuksu eşyaların kullanılması bu evleri yapay ve doğallıktan uzak bir yer olarak göstermektedir. Bu evlerin yapaylığını, aşırı süslü dekorunu ve yaşamdan kopukluğunu vurgulamak için programda gösterilen gelin evleri sosyal medyada “plastik kaleler” veya “Barbie'nin sihirli dünyası” olarak adlandırılmakta ve bu evler ev sahibi kadının kendisine masal dünyası kurma arayışında olduğu izlenimini vermektedir.

Gelin Evi'nde gelinlerin sadece evlerinin dekorasyonları değil ayrıca temizliği ve düzeni de değerlendirilir. Yarışmacılar bazen ziyaret ettikleri evde dolap ve çekmeceleri açarak bunların

yeterince düzenli olup olmadığını yorumlarlar. Hatta bazı bölümlerde mobilyaların üzerinde ellerini gezdirerek toz olup olmadığına bakarlar. Dokuzuncu bölümde bir yatak başında toz olduğu için ziyaret edilen ev sahibi eleştirilmiştir. Yarışmanın konsepti içinde kadınların rakiplerinin puanını düşürmek için yaptığı toz detektifliği normalleştirilirken programda sıkça kadınlar yeterince temiz ve düzenli olmadıkları için utandırılmaktadırlar. Bir kadının evinde kıyıda köşede çok az da toz olması bir kadının kadınlık görevlerinde yetersiz olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Böyle toplumsal kınama ve utandırma yoluyla da kadınlar ev temizliği konusuna obsesif bir şekilde yönelmeleri için disipline edilirler. Bu şekilde iyi bir gelinin evinin her köşe bucağından sorumlu olduğu ve tozlarla savaşması gerektiği mesajı verilir.

Ev gezisinin bir bölümü olarak yarışmada çoğunlukla “çeyiz odası” olarak adlandırılan ev sahibinin çeyizlerinin sergilendiği oda ziyaret edilir. Geleneksel olarak çeyiz, yeni evli çiftin hayatları boyunca kullanacakları eşyaları temin etme fonksiyonuna sahiptir (Sandıkçı, İlhan, 2011: 151). Eskiden çeyiz için hazırlanan el dokuması örtüler, halılar, yün yorganlar yeni evli çiftin tekstil ihtiyaçlarını karşılıyordu. Halbuki *Gelin Evi*'nde sergilenen çeyizlerin çoğu havlu kenarı, tencere örtüsü, terlik kabı tarzında modern yaşamda pek fonksiyonu bulunmayan ürünlerden oluşmaktadır. Programa katılan gelinler de çeyizlerindeki ürünlerin çoğunu kullanmadıklarını vurgulamaktadırlar. Bu yönüyle *Gelin Evi*'nde çeyiz sergileme ve hazırlama geleneği yaşatılsa da bu geleneğin modern dünyaya pek de adapte edilmediği görülür. Çeyiz adeti de programda çeyiz biriktirme veya koleksiyonerlik şeklinde devam etmektedir. Çeyiz biriktirme, çeyizin çokluğunun bir sosyal statü göstergesi olmasıyla da açıklanabilir: “Çeyiz eşyası, uzun sürede biriktirilir, el emeğiyle hazırlanırdı. Bu sebeple hem içindeki eşyanın, hem de taşınırken sandığın bozulmaması önemliydi. Çeyiz malzemesinin miktarı ve maddi değeri ne kadar fazlaysa kız tarafının saygınlığı da o derece artardı” (Usal, 2010: 161).

Çeyiz odasının tetkikinden sonra programa yemek ikramı ile devam edilir. Programda yemek olarak, genellikle çay yanında tüketilen pasta-börek tarzı atıştırmalıklar, salatalar ve mezeler sunulur. Zaman zaman yöresel yemekler de ikram edilir ve tanıtılır. Yemek bölümünde de kendisi yemek hazırlamayan, dışarıdan yiyecek satın alan veya ailesi veya arkadaşlarının hazırladığı yiyecekleri sunan gelinler bazen eleştiri yağmuruna tutulur. Böylece programda yemek yapmanın kadınların görevi olduğuna dair toplumsal cinsiyet stereo tipleri tekrarlanır. Yemeklerin sunumu, yemek takımı ve yemek tekstillerinin son moda olup olmadığı da yoğun bir şekilde tartışılır. Bu bölümde sade masa düzenleri programa yakışmadıkları söylenerek eleştirilirken gösterişli sunumlar beğeni toplar. Genellikle yemek sunumlarını yorumlarken

yarışmacılar Türk kültüründeki ev ziyareti konusundaki nezaket kurallarını yok sayabilir ve yemekler ve sunumu hakkında sert ve kırııcı eleştirilerde bulunabilirler.

Evlilik hikâyeleri

İkramlardan sonra ev sahibi kadın diğer yarışmacılara ve programın izleyicilerine fotoğraflar ve videolarla eşiyle tanışma ve evlilik hikayesini anlatır. Programda genelde çiftlerin tanışma ve birbirlerini tanıma aşamasında sosyal medyanın etkili bir rolü olduğu söylenebilir. İlişkinin evliliğe doğru evrilmesi ise genelde erkeğin evlilik teklif etmesi ile gerçekleşir. Erkek, sürpriz bir organizasyon hazırlayarak ve tek dizinin üstüne çökerek kız arkadaşına tek taş bir yüzük ile evlenme teklif eder. Bu Batı tarzındaki evlilik teklifi geleneksel olan kız isteme törenini gereksiz kılmaz. Aksine kız isteme ve söz kesimi törenleri bu programda her zamankinden daha popüler hale gelmiş görünmektedir. Artık bu törenler de adeta nişan töreni gibi gelin adaylarının giyim, ikram, dekorasyon ve fotoğraf gibi organizasyon ayrıntıları için haftalarca yoğun bir şekilde çalıştıkları etkinlikler haline gelmiştir. Kız isteme ve söz gibi etkinlikler için organizasyon şirketi ile çalışılması ve profesyonel kamera ve yemek tedariki hizmetlerinin satın alınması da popülerdir. Genelde evlenen kadının ailesinin evinde gerçekleştirilen isteme ve söz törenleri için evin süslenmesi ve böyle etkinler için özel hazırlanmış esprili ifadeler içeren kartonlar, evlenen çiftin adlarının yazılı olduğu flamalar, kartondan maskeler gibi ürünlerin satın alınması da yaygındır. Programda artık kız isteme töreni, kadın ve erkeğin evlenip evlenmeyeceğine karar verilen bir platform olmaktan çıkmış; damada tuzlu kahve ikramı gibi esprili adetlerin uygulandığı ve birlikte yemek yenilen ve fotoğraf çektirilen bir kutlama etkinliğine dönüşmüştür.

Kız isteme ve söz gibi nişan törenleri de yoğun hazırlık gerektiren bir etkinlik haline gelmiştir. Programda gösterilen birçok nişan töreni de aynı bir düğün töreni gibi özel bir salon tutularak ve ikramlar, müzik, fotoğraf ve video çekimi için profesyonellerden yardım alarak gerçekleştirilir. Kına gecesi ve gelin alma gibi geleneksel uygulamaların da halen popüler olduğu görülür. Kına gecesinde folklorik giysilerin giyilmesi, geline kına yakılması gibi geleneksel adetlerin yaygın bir şekilde uygulandığı görülür. Gelin adaylarının kız isteme, nişan, kına, düğün ve balayı etkinliklerinin organizasyonları için adeta bir yıla yakın çok yoğun bir şekilde çalıştığđı görülür. Düğün organizasyonu bağlamında yapılan harcamaların da ciddi boyutlarda olduğu söylenebilir.

Artık geleneksel uygulamalara ek olarak evlilik teklifi, balayı gibi Avrupalı adet ve kutlamalar

da *Gelin Evi*'nde alt orta sınıf hatta dar gelirli ailelerin de yaşam şekillerinin bir parçası haline gelmiş görünür. Katılımcıların yaşadıkları bölgeye, sosyal statüsüne ve adet ve geleneklerine göre düğünlerindeki ritüeller, müzik ve danslar farklılık gösterse de bu kutlamalarda giyim, saç, makyaj ve süslemeler gibi görsel ayrıntıların bölge ve sosyal sınıf farkı gözetmeksizin çok önem kazandığı söylenebilir.

Puanlama

Gelin Evi programının konsepti gereği katılımcılar verdikleri puanları yazarak değil, iğne ile işleyerek izleyici ile paylaşırlar. Böylece programda gelinlerin el işi yapması gerektiği ile ilgili beklentilerle karşılaşırız. Programda yarışmacılar çoğunlukla yarışmada kendileri avantajlı konumda olmak için rakiplerine çok düşük puanlar verirler. Program süresince de konuk oldukları evleri sert bir şekilde eleştirerek rakiplerinin puanlarını düşürmek için çabalarlar. Bunu yaparken de çoğu zaman ikramları, baktıkları düğün fotoğraflarını ve evlerine konuk oldukları ev sahibinin imkanlarını ve yaşam tarzını nezaketsizce eleştirmeleri de programda yaygın olan bir tutumdur (Şehirlioğlu, 2016).

***Gelin Evi*'nin kadınları**

Gelin Evi'nin resmi internet sitesindeki tanıtımı adeta programın kadınlardan beklentilerini sıralar niteliktedir: “Nasıl bir gelinsiniz? Bir kadın olarak yeterince bakımlı mısınız? Saç ve makyajdan, kıyafetinize ne kadar iddialısınız? Peki ya ikramlarınız, konuk ağırlamanız? Ne kadar hamaratsınız? Mutfaktaki hünelerinizden ev dekorunuza, moda anlayışınızdan gelenek-göreneklerimize kadar yeni gelin olarak her konuda yarışacaksınız?” (*Gelin Evi*, 5. Bölüm, 2015). Programın formatı gereği yarışmacı kadınların sosyal sınıfı, hayata ve ilişkilere bakışı ve çalışma durumu ne olursa olsun programda kendini ve evini topluma estetik bir şekilde sunması, yemek yapması, evini dekore etmesi, çeyizi olması gibi beklentiler vardır. Hatta programda “en iyi gelin” olmak ve “gelinin görevlerini” başarıyla yerine getirmek bir yarış konusu olmuştur. Domestik alanın programda kadınların birbiriyle yarıştığı bir alan olarak öne çıkması da kadın ve erkek izleyicilere programda kadından beklenen görevlerin (sunum, stil, ikram, yemek, dekorasyon, organizasyon, temizlik ve misafir ağırlama) genel olarak kadınlara ait sorumluluklarmış gibi tanıtılmasına neden olur. Böyle bir yaklaşım da modern dünyadaki kadın ve erkek arasındaki eşit iş bölümü fikrinin yok sayılmasına ve geleneksel toplumsal cinsiyet kalıplarının desteklenmesine yol açar.

Programda ev tamamen kadınların sorumluluğunda olan dişil bir alan olarak kodlanır. Zaten “gelin evi” ifadesi de bu evin kadının alanı olduğunu imlemektedir. Dekorasyonun aşırı süslü olması ve çoğu zaman da pembe gibi geleneksel olarak dişilikle özdeşleştirilen renklerin ev dekorasyonuna hâkim olması da evin dişil bir alan olarak kodlandığını gösterir. Yani, *Gelin Evi*’nde toplumsal cinsiyet rolleri net olarak tanımlanmış görünür. Programda kadınlar ev işleri, dekorasyon, sunum, alışveriş görevleri ile öne çıkarken erkekler bu sistemi mümkün kılan maddi imkanları sağlamak için çalışmakla yükümlüdürler. Bu bağlamda, programda erkeklerin ev işlerindeki sorumluluğundan pek bahsedilmez. Kadınlar, kocalarının ev işlerine katkısını onların genelde ev işlerine “yardımcı oldukları” şeklinde ifade ederler. Kadınlar kocalarının kendilerine ev işlerinde “yardım ettiğini” söyleyerek evliliklerinde daha demokratik bir yaklaşım olduğunu belirtse de seçilen fiil olan “birisine yardım etmek” ev işlerinin kadının vazifesi veya ödevi olduğunun altını çizer niteliktedir.

Programın akışı ve konseptiyle açıkça ve güçlü bir şekilde vurgulanan kadının ev işlerinden sorumlu olduğu mesajının programa katılan kadınlar tarafından da sorgulandığı söylenemez. *Gelin Evi*’nin televizyonda temsil ettiği alana kadının çalışma hakkı kazanması, kadın-erkek arasındaki ilişkilerin demokratikleşmesi gibi modern dünyaya damga vuran konular dahil edilmemiştir. Program, konsepti çerçevesinde şart koştuğu ritüellerle her bölümünde kadınları sınırlarını net bir şekilde çizdiği “gelin kalıbı”nın içine hapseder. Programdaki kadınları da zaten yarışma formatının izin verdiği ölçüde tek yönlü olarak kahve ikramından çeyiz gösterimine belli ritüelleri gerçekleştirmek için yarışırken tanırız. Programın bu yazıda da ayrıntıyla anlatılan akışı o kadar sıkı tasarlanmıştır ki katılan kadınların gösterilenden çok daha kompleks bir yaşamları, iş ve eğitim hayatları olsa da programda bunlardan hemen hemen hiç bahsedilmez. Bazı yarışmacılar çalıştıklarını ve kariyerleri olduğunu belirtse de programın formatı içinde onların çalışma hayatları ve kariyer hedefleri gibi konulara pek değinilmez. Bu nedenle *Gelin Evi*, kadının evi, eşi ve çocukları dışında kalan kişisel hedefleri, eğitimi, çalışma hayatı gibi modern bir kadının hayatında önemli olabilecek konularda sessiz kalır.

Programa katılan gelinler arasında elli yaş üstü neredeyse hiç kimsenin olmaması da programda “gelin”in sadece yeni evli kadın olarak değil, ayrıca genç kadın olarak da tanımlandığını açığa vurur. Ayrıca programda ikinci evliliklere de nedeysel hiç yer verilmemektedir. Bu yönüyle “gelin evi” genç bir kadının ilk evliliğinde kurduğu ev olarak dar bir şekilde tanımlanmaktadır. Bu çerçevede programda elli yaşın üstündeki kadınlar temsil edilmemekte ve farklı yaş gruplarına yer verilmeyerek ayrımcı bir tutum sergilenmektedir.

Programın önemli bir bölümü olan gelinin eşiyle tanışma ve evlilik hikayelerinin anlatıldığı bölüm de programda çizilen gelin tipini daha iyi anlamamıza yardımcı olabilir. Bu bölümün formatı gereği, katılımcıların çoğu zaman iyi puan alma ve kendi yaşamını ekranlarda güzel yansıtmaya kaygısıyla evlilik hikayesini romantikleştirerek anlattıkları görülür. Bu yönüyle program, kadınların evlilik sürecini bir evlilik teklifi ile başlayan ve sonunda “evlerinin gelini/prensesi” olmaları ile sonuçlanan bir masal şeklinde aktarmaktadır. Yarışma konsepti gereği kadınlar evliliklerindeki problemleri neredeyse hiç anlatmazlar. Belki de evliliğini zaten mutlu bulan kadınlar çoğunlukla bu programa başvurmaktadır. Sebebi her ne olursa olsun, programda evlilik ve gelin evi sadece olumlu bir şekilde aktarılmakta, gelinler eşleri ve eşlerinin aileleri tarafından ne kadar değer gördüklerini, maddi olarak rahat hissettirildiklerini ve zevklerine göre bir ev ve yuva kurduklarını vurgulamaktadırlar. Aile içi şiddet, kadının ev dışındaki ideallerinin evlilikte ne kadar desteklendiği, erkek egemen sistemde kadınların yeri vb. gibi modern dünyada kadın hareketlerinin odaklandığı meselelere programda neredeyse hiç yer verilmemektedir. Program bu konularda sessiz kalarak ve gelin evini idealize ederek gerçeklikten uzak ve romantik bir şekilde sunmakta ve kadınları gelin olmaya ve gelin evi kurmaya özendirilmektedir.

***Gelin Evi*'nde *raison d'être* (varlık sebebi): dekorasyon ve sunum**

Gelin Evi programının dekorasyon ve sunumları, programın sosyal medyada en çok yorum ve eleştiri alan yönü olmuştur. *Gelin Evi*'nden bağımsız bir şekilde sosyal medyada trend olan pembelerle dekore edilen aşırı süslü evler ve aşırı süslü sunumlar son birkaç yıldır tartışılan konular haline geldi. Öyle ki, yeni gelinlerin sunum ve dekorasyon tarzının parodisini yapan bir skeç bile vardır (Güldür Güldür Show, Yeni Gelin Skeci, 2016). Skeçte, abartılı kahve ve yemek sunumları ve çocuksu ev dekorasyonu ile bir gelinin parodisi yapılmıştır.

Sosyal medyada ortaya çıkan yeni gelin modeli ve onun abartılı sunumları üzerine yorum yapan Psikiyatrist Prof. Arif Verimli gelinlerin tarzını “kitsch” (bayağı, rüküş) olarak nitelendirmektedir: “Batıda *kitsch* diye bir terim vardır. Türkçede tam karşılığını ben bu kızlarda buldum. Bu sunumlar öncelikle komik, eğlenceli ama gereksiz ve abartılı” (Özel, 2016). Evle ve sunumla takıntılı bir derecede ilgilenme sorununa değinen Verimli bu sorunu şöyle tanımlar: “Yaşamında sadece kendi dünyası olan toplumsal ve evrensel sorunlara duyarlılığı az ‘la belle indeferans’ güzel aldırma sendromudur bu” (Özel, 2016). Verimli'nin yorumunu esas alarak *Gelin Evi*'nde sık sık öne çıkan sunum ve dekorasyonla

aşırı meşgul olma durumunu topluma karşı duyarsızlaşma ile ilişkilendirecek olursak evi toplumdan sığınılan bir yer olarak düşünebiliriz. Şehirlerde alışveriş merkezlerinin sosyalleşme mekânı olarak görüldüğü, yeşil alanların az olduğu özellikle İstanbul gibi kalabalık şehirlerde ev, dış dünyadaki ve kamusal alandaki kaostan uzaklaşılabilir alan olarak öne çıkabilir. Kendi arzularına, zevkine ve ihtiyaçlarına göre şekillendirebileceği bir ev alanı kişiye en azından mahrem alanında yaşamında kontrol sahibi olduğu hissini verebilir. Bu bağlamda ev dekorasyonu ve sunumlar konusundaki saplantı da aslında yaşamdaki kontrol ve estetik arayışının bir dışavurumu olarak değerlendirilebilir. Sosyal medyada ve *Gelin Evi*'nde sıkça semptomlarına rastlanan dekorasyon ve sunumla aşırı meşgul olma durumunun arkasında nasıl sosyal, ekonomik ve psikolojik nedenler olduğu konusunda daha fazla psikolojik ve sosyolojik çalışmalar yapılması bu konuya bir açılım getirebilir.

Materyalimin mabedi: *Gelin Evi*

Sosyal medyanın yaşamımızda önemli yer tuttuğu günümüz dünyasında görsellik, imaj ve beğenilme arzusu öne çıktı. Sosyal medya stil ve dekorasyon gurularını modern yaşamın vaz geçilmezleri haline getirdi. *Gelin Evi* programı da sosyal medyada dış görünüşleri, evlerinin dekorasyonları, yaşam tarzları ve sunumları ile insanların beğenisini kazanmaya çalışan günümüz insanının dış görünüşe verdiği adeta takıntılı önemi yansıtmaktadır.

2000'lerden itibaren Türk ekonomisinin hızlı bir büyüme göstermesi Türkiye'de tüketimde ciddi bir artış olmasına, AVM ve alışveriş kültürünün yaygınlaşmasına ve alışverişin sosyal hayatta çok merkezi bir rol oynamaya başlamasına neden oldu (Ceylan, Özbakır, Erol, 2015: 245; Erkip, Özuduru, 2015: 9) Bu değişimler Türkiye'de orta sınıfın genişlemesini ve orta sınıfın tüketim alışkanlıklarının da daha geniş kitlelere yayılmasını da beraberinde getirmiştir. Ayrıca eskiden sınırlı bir elitin ulaşabildiği markalar, giyim ve yaşam tarzları günümüzde hızlı moda sayesinde materyallerin ve üretimin ucuzlaması yüzünden artık daha geniş bir kitleye hitap eder hale gelmiştir (Simpson, 2019). Bu ekonomik gelişmeler de sosyal medyanın insanlara empoze ettiği görselliğe önem verme ve trendleri takip etme mesajını daha uygulanabilir hale getirmiştir.

Gelin Evi'nde en çok tartışılan konulardan biri de tüketim ve alışveriştir. Programa katılanlar birbirlerine düğün-nişan gibi organizasyonların, balayı tatillerinin, evlerinin, eşyalarının, giysi ve takılarının fiyatlarını sormaktadırlar. Evdeki eşyalar, yemek takımı ve çeyizler tek tek gösterilirken gelinler bu eşyaları satın alma hikayelerini aktarmaktadır. Bu açıdan bakıldığında

Gelin Evi, gelinlerin tüketim ve alışveriş becerilerinin değerlendirildiği bir program olarak izlenebilir. Programda birçok katılımcı dekorasyon, giyim, takı ve düğünlerine yaptıkları harcamaları anlatarak sosyal statülerini, alım güçleri ve zenginliklerini vurgularlar. Programa katılanlardan bir kısmı alt orta sınıf veya orta sınıftan olmasına ve hala düğün borçlarını ödediklerini ve ailelerinin desteği ile yaşadıklarını belirtmelerine rağmen, tüketim ve alışverişleri ile bir televizyon programına katılacak kadar iddialıdır. Zaten, yeni gelinlerin düğün ve ev alışverişleri programın odak noktasında yer almaktadır.

Tüketim ve sosyal statü hakkındaki ilişki sosyolojik, ekonomik ve kültürel boyutlarıyla sayısız çalışmada incelenmiştir. Sosyal eleştirmen ve ekonomist Thorstein Veblen *The Theory of the Leisure Class* (Aylak Sınıfın Teorisi, 1899) adlı alanında çok tanınan eserinde, tüketimin sosyal statü ile ilişkisini incelemiştir. Veblen geliştirdiği “gösterişçi tüketim” (conspicuous consumption) terimi ile yaşadığı dönemde çoğu yeni zengin (*nouveau riche*) olan insanların zenginlik, sosyal güç ve prestijlerini dış dünyaya duyurmak için tüketime nasıl başvurduğunu incelemiştir. Veblen’in incelediği dönemde sadece elitler pragmatik herhangi bir kullanımı olmayan eşyaları satın alabiliyorlardı. Korse ve topuklu ayakkabı gibi pratik olmayan giysilerin giyilmesi de yine onların çalışmak zorunda olmadıkları gerçeğini dış dünyaya duyuruyordu (Veblen, 2007: 111-120). Türk edebiyatında Rezaizade Mahmut Ekrem’in (1847-1914) *Araba Sevdası* adlı romanının (1896) baş kahramanı Bihruz Bey karakteri aracılığıyla gösterişçi tüketimin bir parodisi yapılır. Şerif Mardin, “Tanzimat’tan Sonra Aşırı Batılılaşma” başlıklı makalesinde Bihruz’un tüketim sevdasını ve aylaklığını “Bihruz sendromu” olarak tanımlar (Mardin, 1991: 37-39).

İster “gösterişçi tüketim” ister “Bihruz sendromu” olarak adlandırılalım, *Gelin Evi*’nde de benzer şekilde katılımcılar evlerindeki dekoratif ayrıntılara ciddi bütçeler harcamaları ve birçoğu kullanılamayacak kadar pratiklikten uzak olan çeyizlere yatırım yapmaları ile benzer bir durum sergilerler. Ayrıca programda bazı katılımcılar, eşlerinin ve ailelerinin maddi imkânları sayesinde çalışmak zorunda olmadıklarını vurgularlar. *Gelin Evi*’nde de tüketim ve tüketimi tam zamanlı bir hobi haline getirebilecek vaktin ve kaynakların olduğunun vurgulanması çoğu zaman katılımcıların ekonomik statüsünü gösteren parametrelerden biri olarak işlevseldir.

Gelin Evi’nde yarışmacılar kendi sosyal statülerini göstermek için gösterişçi tüketime başvursa da Veblen’in kitabından bir asır sonra gösterişçi tüketim dünyada hala statüyü ifade etmekte midir? John Kenneth Galbraith, 1950’lerde yazdığı *Zengin Toplum* (*The Affluent*

Society, 1958) kitabında gösterişçi tüketimin zenginler için artık modasının geçtiğini iddia eder. Hatta bazı akademisyenler, varlıklı olmayanların günümüzde gösterişçi tüketimle daha fazla meşgul olduklarını iddia eder (Currid-Halkett, 2017: 9). Günümüzde zenginlerin yaşam tarzıyla ilişkilendirilen eşyalar (arabalar, dekoratif aksesuarlar, giyinme odaları; giysi, ayakkabı ve çanta koleksiyonları) orta sınıf için de ulaşılabilir hale geldi. Hızlı moda ve üretimle materyal objeler ucuzladığı için eskiden sadece elitlere has olan gösterişçi tüketimin de artık zenginliği ve statüyü göstermediği düşünülmektedir.

Günümüzde statünün ifade edilmesi konusunda yeni barometreler vardır. 19. yüzyıldan günümüze gösterişçi tüketimin değişimini inceleyen Elizabeth Currid-Halkett modern ekonomide kazananın Veblen'in ele aldığı aylak sınıf yerine kendisinin "sosyal açıdan yükselmeye hevesli sınıf" (*aspirational class*) olarak tanımladığı sınıfın olduğunu belirtir. Artık toplumun en üst sosyal sınıfı statülerini materyal eşyalarla değil, eğitim ve birikimleriyle ve değerler sistemleriyle göstermektedirler. Sosyal farkındalık, ekolojik ve politik seçimler bu sosyal sınıfın duruşunu belirlemektedir (Currid-Halkett, 2017: 17-18).

Tüketim ve statü ilişkisinde dünyada bu şekilde değişimler olurken *Gelin Evi*'nde katılımcıların çoğu halen tüketimleri ile toplumsal statülerini göstermeye çalışmaktadır. Programa farklı dijital platformlarda getirilen eleştiriler (özellikle *Eksi Sözlük*'te, <https://eksisozluk.com/gelin-evi--4984268>) de katılımcıların eğitim, görgü, sadelik ve kültürleriyle öne çıkmak yerine gösterişçi tüketimle kendilerini ifade etmelerine duyulan tepkiyi yansıtmaktadır. Bu yönüyle program, katılımcısı olan kadınların tüketimleri ile öne çıkmalarını desteklemektedir.

Sonuç

Gelin Evi'nde evlilik ve ev ziyareti ile ilgili adetlerin ve geleneklerin önemli bir yeri olduğu görülür. Kahve ikramından çeyiz sergilenmesine, kız isteme merasiminden kına gecesine kadar birçok geleneksel detayı programda görmek mümkündür. Bu yönüyle programda evlenme, düşün ve misafir ağırlama ile ilgili gelenekler temellük edilmiş görünse de, diğer yandan nezaket, misafirperverlik, mütevazilik gibi geleneksel değerlere pek de riayet edilmediği görülür. *Gelin Evi* bir yarışma programı konseptinde tasarlandığı için programa katılan kadınlar kendilerini öne çıkarmak için rakiplerini sert bir şekilde eleştirmekte ve bunu yaparken de çoğu zaman nezaket kurallarını hiçe saymaktadırlar. Programda konuğa ve ev sahibine saygılı davranılması, ziyaret edilen evdeki dekorasyon ve ikramlar konusunda kırıcı

yorumlar yapılmaması gibi Türk kültüründe önemli olan değerler gözetilmemekte, aksine hemen hemen her bölümde bu tarz değerler çiğnenmektedir. Bu yönüyle de programda geleneksel ritüelleri uygulayan; ancak geleneksel değerleri benimsemeyen bir gelin tipi öne çıkmaktadır. Yani programda, gelenekler şekilsel açıdan temellük edilirken manevi açıdan da adeta yok sayılmaktadır.

Gelin Evi'nde gelinlerden evlerini ve hatta kendilerini en iyi şekilde sunmaları; evlerinin, düğün, nişan gibi kutlamaların ve ikramlarının görsel yönden beğeni toplaması beklenmektedir. Bu yönüyle program günümüzde sosyal medyanın yaygınlaşması ile imaj ve görseelliğin ne kadar önem kazandığını göstermektedir. Bu programda yemeğin lezzetinden çok sunumu, insanların karakterinden ve kültüründen ziyade dış görünüşü ve evin de fonksiyonundan ve rahatlığından çok dekorasyonu öne çıkarılır. Programda gelinler için sunum, görseellik ve imajın iyi bir gelin olup olmadıkları konusunda ana değerlendirme kriteri olması, izleyicilere görseelliğin kadınlar için çok önemli olduğu mesajını vermektedir. Programda dış görünüş ve sunuma verilen önem, son trendleri takip etmeyi özendirerek tüketim kültürünü ve gösterişçi tüketimi desteklemektedir. Bu bağlamda da tutumlu olmayı olumlayan geleneksel değerler yok sayılmakta ve düğün organizasyonundan, ev dekorasyonu ve çeyize kadar farklı alanlarda trendleri takip etmek ve tüketmek teşvik edilmektedir. *Gelin Evi*, kadınları evle ilgili geleneksel domestik rolleri benimsemeye ve bu yeni rollerini kapitalizmin desteklediği “gösterişçi tüketim” ve sosyal medyanın çok önemli hale getirdiği “sunum ve görseellik” ekseninde şekillendirmeye özendirilmektedir.

Gelin Evi'nde katılımcılar “gelin” olarak adlandırılmakta ve ev hanımlığı, yemek yapma, misafir ağırlama, organizasyon, ev dekorasyonu, ev bütçesi gibi alanlarındaki başarılarına göre değerlendirilmektedir. Ev kadının yaşam alanı, toplumsal olarak kendini ifade etme ve kanıtlama sahası; ve temizliği, dekorasyonu, ikramları ile tam zamanlı işi gibi konumlandırılmaktadır. Bu bağlamda programda genç kadınlara ev içindeki rolleri ile toplumsal onay kazanacakları mesajı verilirken kadın-erkek eşitliği, kadınların eğitim ve kariyerlerinin önemi gibi konular göz ardı edilmektedir. Ayrıca programda kadınlar kariyer ve eğitim hedefleri için değil de, evlenme ve evini kurma konusunda birbirleriyle rekabet ettirmektedir. Bu çerçevede, programda evlilik dışı dünyanın problemlerinden kaçabileceğiniz, kapınızı kapatıp pembe bir masal dünyasına dalacağınız bir dünya gibi tek yönlü olarak sadece olumlu bir şekilde gösterilmektedir.

Gelin Evi, *Gelinim Mutfakta* (Kanal D) ve *Zuhal Topal'la Sofrada* (Fox TV) gibi programlar

birlikte düşünülecek olursa, günümüzde Türk televizyonlarında “gelin” temasının çok vurgulandığını söyleyebiliriz. Yine yarışma konsepti ile tasarlanmış olan *Gelinim Mutfakta* ve *Zuhal Topal’la Sofrada* programlarında da gelinler kayınvalidelerinin talimatları ile yemek yaparak diğer kayınvalidelerin onayını kazanmak için yarışmaktadırlar. Bu tarz gerçekçi televizyon programları sadece toplumu yansıtan değil aynı zamanda toplumu etkileyebilme potansiyeline sahip programlardır. Bu açıdan da *Gelin Evi*’nde evliliğin kadınlar için tek amaç olarak gösterilmesi, kadın-erkek rollerinde eşitliğin gösterilmemesi, evin sadece kadının sorumlu olduğu bir alan olarak tanımlanması gibi hususlar programda cinsiyet eşitliğinin temsil edilmediğini kanıtlamaktadır. Cinsiyet eşitsizliğini derinleştiren ve yeniden üreten bu tarz programlarla ilgili daha kapsamlı çalışmaların yapılması gereklidir.

Kaynaklar

Akiner, N. ve Şükriye Eren (2013), “Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Evlilik Programları”, Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi, 3 (1), 2-20.

Ayata, S. (1988) “Kentsel Orta Sınıf Ailelerde Statü Yarışması ve Salon Kullanımı”, Toplum ve Bilim, 42: 5-25.

Ceylan, R., Buket Ayşegül Özbakır, Işıl Erol (2017), “Alışveriş Merkezlerinin Türkiye’deki Mevzuat Çerçevesinde Değerlendirilmesi”, METU Journal of Faculty of Architecture, 34(2), 245-64.

Currid-Halkett, E. (2017), *The Sum of Small Things: A Theory of the Aspirational Class*, Princeton: Princeton University Press.

Çaylı Rahte, Emek (2010), “Kamusallık, Toplumsal Katılım ve Medya: Kadın Programları Etnografisi”, Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi, 13, 55-84.

Ekşi Sözlük (2020), Gelin Evi, <https://eksisozluk.com/gelin-evi--4984268>, E.T. 01.02.2020.

Engeln, R. (2017), *Beauty Sick: How the Cultural Obsession with Appearance Hurts Girls and Women*, New York: Harper Collins.

Erkip, F., Burcu H. Ozuduru (2015), “Retail Development in Turkey: an Account After Two Decades of Shopping Malls in the Urban Space”, *Progress in Planning*, 102, 1-33.

Gelin Evi (2015), 5. Bölüm, 11 Aralık 2015, <https://www.showtv.com.tr/programlar/videolar/gelin-evi-sezon-1-bolum-5-izle/20139>, E.T. 01.02.2020.

Güldür Güldür Show (2016), Yeni Gelin Skeci, 125. Bölüm, 9 Aralık 2016, https://www.youtube.com/watch?v=_epJOU34hro, E.T. 01.02.2020.

Mardin, Ş. (1991), “Tanzimat’tan Sonra Aşırı Batılılaşma”, *Türk Modernleşmesi: Makaleler*, İstanbul: İletişim Yayınları, 23-81.

Özel, B. (2016), “Kocisler ve Masal Evler Kişilik Bozukluğu Belirtisi”, 21 Eylül 2016, <https://www.hurriyet.com.tr/kelebek/saglik/kocisler-ve-masal-evler-kisilik-bozuklugu-belirtisi-40228437>, E.T. 01.02.2020.

Sandıkçı, Ö., B. Ece İlhan (2011), “Dowry: A Cherished Possession or an Old Fashioned Tradition in a Modernizing Society?”, in Cele C. Otnes and Tina M. Lowrey (ed.) *Contemporary Consumption Rituals: A Research Anthology*, Lawrence Erlbaum Associates: New Jersey, 149-80.

Schiebinger, L. (2003), *Has Feminism Changed Science?*, Cambridge: Harvard University Press.

Simpson, L. (2019), *Exploration of the Perpetuating Fast Fashion Consumption Cycle: Young Women’s Experiences in Pursuit of an Ideal Self-image*, Ph.D. Dissertation, Iowa State University.

Şahin Kaya, Ş. (2009), “Televizyonda Kadının ve Kadın Sorunlarının Temsili: Sabah Kuşağı Kadın Programları”, *Sosyoloji Dergisi*, 20(21), 121-144.

Şehirlioğlu, C. (2016), “Gelin Evi’nin Acımasızlık Endeksi”, 15 Ocak 2016, <https://www.hurriyet.com.tr/kelebek/keyif/gelin-evinin-acimasizlik-endeksi-40040795>, E.T. 01.02.2020.

Türk Dil Kurumu (2020), *Güncel Türkçe Sözlük*, <https://sozluk.gov.tr>, E.T. 01.02.2020.

Usal, Y. (2010), “Türklerde Çeyiz Sandığının Kullanımı ve Geleneksel Süslemeleri”, *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1, 157-167.

Veblen, T. (2007), *The Theory of the Leisure Class*, Oxford: Oxford University Press.

KADINA YÖNELİK AİLE İÇİ ŞİDDET ÜZERİNE BİR İNCELEME

Ayşegül DOĞRUCAN *
Zahide YILDIRIM **

Özet

Şiddet insanlığın en büyük problemlerinden biridir. Toplum sağlığını tehdit eden bir olgu olarak şiddetin bütün boyutlarıyla incelenmesi gereklidir. Bir insan hakları ihlali olan şiddet farklı boyutlarda ve türlerde kendini göstermektedir. Şiddet, maruz kalana göre, kadına yönelik şiddet, çocuğa yönelik şiddet, yaşlıya yönelik şiddet, akranlar arası şiddet, kardeşler arası şiddet, flört şiddeti, engelliye yönelik şiddet, lezbiyen, gey, biseksüel, transseksüel (LGBT) şiddeti, mülteci şiddeti, kişinin kendine yönelik şiddeti türlerinden bahsedilirken; uygulanış türlerine göre fiziksel şiddet, cinsel şiddet, duygusal şiddet, ekonomik şiddet ve siber şiddet olarak sınıflandırılmaktadır. Şiddet türlerinin tamamı, büyük bir önemle incelenmelidir. Çalışmamızın konusu kadınların aile içinde uğradıkları şiddettir. Gelecek nesilleri ifade eden çocukların ilk sosyalleşme ve öğrenme merkezi olan aile içinde görülen şiddetin, özellikle çocuklarla yakın temasta bulunan kadına yönelmesi, şiddetin etki alanını genişletmektedir. Dolayısıyla kadınların belirli bir zamanda maruz kaldığı şiddetin etkilerini, yakın temasta bulunduğu ve yetiştirdiği çocuklarda görmek mümkün hale gelmektedir. İlk öğrenmelerin gerçekleştiği, bir sosyalleşme merkezi olan aile içindeki bireylerin karşı karşıya kaldığı şiddetin, bilhassa çocuklar vasıtasıyla diğer sosyalleşme halkalarına yansması önemli olan bir diğer konudur. Bu çerçevede, şiddet, kadına yönelik şiddet ve aile içi şiddet konularında yapılan çalışmalar incelenmiş, mevcut veriler bir felsefeci ve bir iletişimci diyalektiğiyle ele alınarak, düşünsel ve iletişimsel boyutları anlamaya çalışılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Kadın, aile içi şiddet, toplumsal cinsiyet, düşünce, iletişim
Jel Kodları: K38, J16, J12

* Dr.Öğr.Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Felsefe Bölümü, Antalya / Türkiye, ayseguldogrucan@akdeniz.edu.tr

** İl Müdür Yardımcısı, AÇSPB İŞKUR Ankara İl Müdürlüğü, zahide.yildirim@iskur.gov.tr

Makale gönderim tarihi: 15.07.2020

Makale kabul tarihi: 17.08.2020

An Investigation on Domestic Violence Against Women

Abstract

Violence is one of humanity's biggest problems. As a phenomena threatening community health care, violence should be scrutinised thoroughly. Violence, a human right violation, shows itself with different types at different levels. Types of violence, with regard to the ones who are exposed to violence, can be referred as violence against women, violence against children, violence against elderly people, violence among peers, violence among siblings, flirting violence, violence against disabled persons, violence against lesbian, gay, bisexual, transgender (LGBT) people, violence against refugees and violence against self; on the other side, based on its infliction, it can be classified as physical violence, sexual violence, emotional violence, economic violence and cyber violence. All types of violence should be studied with utmost importance. The subject of this article is domestic violence against women. Family is the first centre where children, expressed as future generation, socialise and learn and specifically when the act of violence is directed towards women who have close relations with children, the domain of violence spreads. Hence, the effects of violence inflicted to women at a given time can be seen in the acts of children who have close relations with those women and are raised by them. Another important issue is the reflection of violence among the individuals within the family, first learning centre, to the other socialisation circles especially via children. Within this scope, studies on violence against women and domestic violence have been examined and available data have been tried to understand through its intellectual and communicational aspects with the dialects of philosophy and communication.

Keywords: Woman, Domestic Violence, Gender, Thought, Communication

Jel Codes: K38, J16, J12

1. Giriş

Çağımızda hem şiddet hem de görünürlüğü artmaktadır. Şiddet çok boyutlu araştırılan bir konudur. Günümüzde saldırganlık/şiddet olayları veya suçları; biyoloji, psikoloji, psikiyatri ve sosyoloji gibi farklı disiplinler tarafından analiz edilmektedir (Kızmaz, 2006: 248). Şiddetin insanlık tarihi kadar eski olması, şiddetin türümüzün bir özelliği olduğu görüşlerini de ortaya çıkarmıştır. Bununla birlikte şiddet sorununun ne kadar eskilere dayandığı ve bu soruna bir çözüm bulmanın öteden beri ne kadar zor olduğu (Moses, 1996: 24) kabul edilmiştir. Türümüzün başlangıcından bugüne taşıdığı bir özellik mi yoksa zaman içerisinde öğrenilmiş ve özümsemiş bir davranış mı olduğu tartışması, hatta filozofların salt kötülük olarak nitelendirdiği durumla mı karşı karşıyayız gibi sorular bir yana, şiddet farklı şekillerde tarihin her döneminde ortaya çıkmış ve dönemin özelliklerine göre yorumlanmış bir olgudur. Dönemi içinde yorumlanması kimi zaman şiddetin haklı sebepleri olan meşru bir durum olarak algılanmasına kimi zaman ise cezalandırılmayı gerektirecek bir eylem şeklinde değerlendirilmesine neden olmuştur. Çağımızdaki şiddet olgusu da bu tarihi arka plandan bağımsız olmamakla birlikte, çağımızda her alanda yaşanan hızlı gelişmeler şiddetin sebeplerini ve kaynaklarını değerlendirme hususunda daha zor ve karmaşık bir ortam yaratmaktadır. Başka bir ifadeyle şiddet konusunda yapılacak bir çalışmada, insanın şiddet eğilimini hem tarihsel süreçte anlamak hem de çağın yeni uyaranları karşısındaki tabloyu değerlendirme zorunluluğuyla karşı karşıya kalınmaktadır. Bu bağlamda öncelikle “şiddet”in ve çalışmamızın konusunu oluşturan aile içi şiddetin ne olduğunu anlamak önemlidir.

2. Şiddet

Şiddet kavramı, farklı boyutlarıyla ele alınmakta ve çalışılmaktadır. Bazen toplumsal, sosyal ve ekonomik boyutlarıyla birlikte bütüncül yaklaşımla açıklanmaya çalışılmakta bazen de yalnızca davranış olarak açıklanmaktadır (Özyürek&Kurnaz, 2019: 230). Şiddet, Dünya Sağlık Örgütü (2002) tarafından “fiziksel güç veya iktidarın kasıtlı bir tehdit veya gerçeklik biçiminde bir başkasına uygulanması sonucunda maruz kalan kişide yaralanma, ölüm ve psikolojik zarara yol açması ya da açma olasılığı bulunması” olarak tanımlanmıştır. Dolayısıyla şiddet, bir kişinin, dışarıdan gözlemcilerin doğrudan algılayabileceği ya da tıbbi olarak belirlenimi mümkün fiziksel zararlara maruz kalması kadar, fark edilmesi zor olan ya da fark edilmeden yıllar geçen psikolojik zararları da ifade etmektedir. Bu durum şiddetin farklı değişkenlerle sınıflandırılarak incelenmesini beraberinde getirmiştir.

Şiddet, şiddet eylemine maruz kalana ve uygulanış tipine göre farklı alt başlıklarda incelenmektedir. Genel olarak şiddet, kişinin kendine uyguladığı şiddet, kişiler arası şiddet ve kollektif şiddet olarak da kategorize edilmiştir. Maruz kalana göre, kadına yönelik şiddet, çocuğa yönelik şiddet, yaşlıya yönelik şiddet, akranlar arası şiddet, kardeşler arası şiddet, flört şiddeti, engelliye yönelik şiddet, LGBT şiddeti, mülteci şiddeti, kişinin kendine yönelik şiddeti türlerinden bahsedilirken; uygulanış türlerine göre fiziksel şiddet, cinsel şiddet, duygusal şiddet, ekonomik şiddet ve siber şiddet olarak sınıflandırılmaktadır (Polat, 2016: 16-17).

3. Aile İçi Şiddet

Çalışmamızın konusunu oluşturan aile içi şiddet, kişiler arası şiddet kategorisindedir, ancak en yaygın olan şiddet biçimlerinden biri olmasına rağmen özel ilişkiler çerçevesinde gerçekleştiğinden çoğunlukla kapalı kapılar ardında kalmaktadır (Zara&İnce, 2008, 81). Aile içi şiddet, aile olarak tanımlanmış bir grup içerisinde, zorlamak, aşağılamak, cezalandırmak, güç göstermek, öfke, gerginlik boşaltmak amacıyla bir bireyden diğerine yöneltilen her türlü şiddet davranışdır. (Güneri, 1996: 87)

Aile içi şiddet, aile üyelerinden biri tarafından aynı ailedeki diğer üye ya da üyelerine yönelik, bireylerin yaşamını, fiziksel veya psikolojik bütünlüğünü ve bağımsızlığını tehdit eden, kişiliğine veya kişilik gelişimine ciddi boyutlarda zarar veren eylem veya ihmal olarak tanımlanmaktadır (Kitiş&Bilgici, 2007:8). Tanımda da ifade edildiği gibi aile içi şiddette bir aile bireyinin hayatının, bedeninin, psikolojik bütünlüğünün veya özgürlüğünün zor veya güç kullanarak tehlikeye sokulması söz konusudur (Stewart&Robinson, 1998: 83).

Sosyal bir varlık olan insanın, sosyalleşme sürecinin başladığı yer olan aile içinde şiddete doğrudan maruz kalması ya da şahitlik etmesi durumu, diğer sosyalleşme halkalarındaki etkileşimlere yansyacağından, şiddet, sadece bireyler ya da gruplar özelinde ele alınmayıp toplumsal bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Bu noktada aile içinde gerçekleşen şiddet olayının/olaylarının, çocukların şiddetle ilk karşılaşmalarını ifade ettiğinden, daha dikkatli değerlendirilmesi gerekmektedir.

4. Şiddetin Aile ve Davranış Üzerindeki Etkisi

Felsefi ve sosyolojik manada aidiyet duyusunun veya tanımının başlangıç noktası ailedir. Aile, *“nüfusu yenileme, milli kültürü taşıma, çocukları sosyalleştirme, ferdi yalnızlaştırmama, ekonomik, biyolojik ve psikolojik tatmin fonksiyonlarının yerine getirildiği sosyal*

müessesedir” (Erkal ve diğerleri, 1997: 30). Toplumun en küçük birimi olan aile, aynı zamanda gelecek nesillerin ilk eğitimini aldığı, davranış kalıplarını öğrendiği, düşünce ve duygu dünyasının şekillendiği ilk yerdir. Bu belirlenimlerin ilk kodlarının bir önceki nesilden aileye aktarılmasından dolayı, aile aynı zamanda kültürün aktarıcısıdır. Bir önceki kuşağın kültürel kodlarıyla yetişmekte olan kişiler, ailede bu kodları alırken, sosyalleşmenin diğer halkalarında değişen dünya koşulları ve diğer kültür kodlarıyla da karşılaşır. Bu karşılaşma, kişi üzerindeki sosyal etkinin çok boyutlu bir hal almasına neden olur. Kültür değişmelerini de beraberinde getiren bu karşılaşma, kişinin dünyaya bakışında etkili olmakla birlikte, ilk halka olan ailenin etkisi diğerlerinden daha baskındır ve fiziksel olarak bağlar kopsa da duygusal ve düşünsel kopmaz bağları ifade eder. Çünkü aile, kişinin hayata başladığı anda duygusal bağlar kurduğu yerdir. Oluşan bu duygusal ilişkiler zemini olumlu ya da olumsuz hayatı boyunca yoğun bir şekilde devam eder. Zencirkıran (2016:100)’ın ifadesiyle, “toplumsallaşma sürecinde ailenin gönüle/duyguya/irrasyonelliğe hitap ettiği söylenebilir. Kişi, ailesiyle olan ilişkilerden zarar görse de, duygusal anlamda olumsuz süreçler yaşasa da aile bağları hayatı boyunca devam eder”.

Aile çocuğun ilk yaşamsal kodlarını edindiği yerdir. Aile içerisinde edindiği her türlü bilgi ve beceri hayatı boyunca, kabul ya da ret eylemi olarak bireyin hayatını belirleyecektir. Bu belirlenim sosyal öğrenme açısından ele alındığında –doğrudan maruz kalması olası olumsuz şiddet davranışları bir kenara- çocuğun model alarak öğrendiği davranış kodları olabileceği gibi, bütün yaşamsal faaliyetlerini idame ettirmede etkili olacak olan dil gelişiminde de belirleyicidir. Dil gelişimi, çocuğun sadece “iletişim aracı olarak” dili elde etmesini sağlamaz, aynı zamanda kendisini, çevresini ve hayatı anlamlandırmasına imkân sağlayacak düşünme sisteminin de temel aracını ifade eder. Dolayısıyla dilsel olarak ifade ettikleri zihninde olan şeylerin yansması veya tersi olma durumu söz konusudur. Bu ise dille düşünce arasındaki gelişiminin ilk aşamasıdır denilebilir. Başka bir ifadeyle aile içindeki sosyalizasyon süreci, dil gelişimiyle birlikte düşünce, gelişiminin ve iletişim becerilerinin şekillenmesini de sağlar. Bu bağlamda ele alındığında, genel olarak bir “güç” odağının daha “zayıf” olana verdiği zarar olarak nitelendirilen şiddet eyleminin sınırlarını ve etkilerini belirlemek zorlaşmaktadır. Çünkü ilk gelişim aşamalarında şiddete şahit olan kişinin, şiddet eylemi sırasında ve sonrasında, şiddetin “meşrulanış” şekli olan dilsel kodlara da şahit olduğu bir vakıadır. Şiddeti uygulayanın hem şiddete gerekçe yaratması hem de şiddeti haklı çıkarma çabası bu meşrulama eyleminin temelini oluşturur. Burada ortaya çıkabilecek problem, bir öğrenme ortamı olan

ailede, bilişsel esnekliğe ket vuran bir davranış kalıbının, bir gerekçe sunma ya da yaratma diyebileceğimiz “hatalı bir rasyonelleştirmenin” olağan bir davranış ya da bir kültür formu biçimine büründürülerek yeni nesle aktarılmasıdır. Bu ise şiddetin ve aile içi şiddetin mantıklı gerekçeleri varmış gibi algılanması ve yaygınlaşması anlamına gelir. Yani başta kadına yönelik aile içi şiddet olmak üzere, şiddetin istenmeyen bir şekilde yaygınlaşmasının sonuçlarının toplumsal olarak hangi alanlarda ve hangi problemler şeklinde karşımıza çıkacağı belirsizleşir.

Şiddetin alan ve yayılımına ilişkin ortaya çıkan belirsizlik, sadece olağan ve mantıklı kisvesine büründürülmüş anormal ve istenmedik davranışın nesle aktarılmasını değil, aynı zamanda bilişsel gelişimi her boyutuyla etkileyen bir durumdur. Çünkü, Yazgan (2019: 152)’ın ifade ettiği gibi “*birbirlerine yakın ilişkilerle bağlı olanların ilişki inançları da bilişsel alanların ilişki oluşumlarını etkilemektedir*”. Gelişim sürecinde bilişsel esnekliğin kazanılması önemlidir. Bilişsel, duyuşsal ve davranışsal alternatifleri görüp çözüm için yeni yollar üretme imkânı da sağlayan bilişsel esneklik, bireyin diğer insanlarla dengeli ilişkiler kurmasını sağlar ve birey sosyalleşirken hayatı boyunca karşısına çıkacak sorunları çözmek için gereken bu becerileri ergenlikte edinir (Yazgan, 2019: 152). Bebeklikte başlayan ve ergenlikte yoğun olarak devam eden bu sürecin iki ana unsuru yukarıda ifade ettiğimiz, hayat boyu devam eden duygusal bağlar ve gelişimde önemli bir yeri olan ilk öğrenme süreçleridir.

Aile içerisinde, sadece hayat boyu devam edecek duygusal bağlar değil, aynı zamanda dil-düşünce bağlamında ilerleyen bir gelişim süreci de söz konusudur. Dil, en geniş anlamıyla her türden iletişim dizgesinin ortak adıdır. (Altınörs, 2003: 21) Bu dizge ilk öğrenme dairesinde bebeğin iletişim kurabileceği dili öğrenmesiyle başlar ve konuşma dilinden önce vücut/beden dili bebeğin dikkat dairesindedir. Sözel olmayan vücut dili, vücut duruşu, yüz ifadeleri, düzgün ya da gergin kaslar, hareket, gözyaşları, terleme, titreme, sallanma gibi davranış ve tepkiler (İnanç vd., 2015:157) bebeğin iletişim yollarını öğrendiği davranış kalıplarını oluşturur. Başlangıçta yer alan beden dili ve ardından öğrenilen konuşma dili çocuğun hem çevresiyle iletişim kurabilmesinde hem çevresini anlamlandırabilmesinde etkin faktördür. Böylece çocuk, birbiriyle bağlantılı göstergeler dizgesinin ilişkiler ağı içerisinde gelişmeye başlar. Sözel ve sözel olmayan göstergelerden oluşan bu dizgeler bütünü doğru yönlendirildiğinde, birey için bir avantaja dönüşecektir. Çünkü ortaya çıkan sistem “işlek bir iletişim dizgesini” ortaya çıkarmaktadır. Guiraud’un ifadesiyle “*bu denli esnek bir nesne ile onu bu denli kolayca işleyebilen bedensel düzeneğin bu eksiksiz uyumu, dil dediğimiz son*

derece işlek bir iletişim dizgesini ortaya koymuştur” (Guiraud,2016: 9). Dolayısıyla bu dizgenin çocuğa aktarımı önemlidir. Öğrenmeye açık olan çocuğun, ilk iletişim dizgelerinin “olumsuz” modellerden müteşekkil olması, ilk çevre ve model aldığı yakın çevre bireylerin etkisiyle, edindiği dizgelerin de hatalı olmasına neden olur. Şiddet içeren beden dilinin olağanlaşması, model alınması, şiddet sözlerinin ya da yüksek sesle konuşma, bağırma eylemlerinin olağan görülmesi vb olası durumlardır ki, bu durumlar içerisindeki sözel kalıpların da bunu desteklemesi –“kadının karnından sıpayı, sırtından sopayı eksik etmeyeceksin”, “kocandır döver de sever de”, “kol kırılır yen içinde kalır” ya da şiddet sonrası “hak etti” sözüyle desteklenmesi gibi- hatalı bir davranış kalıbının hem görsel hem de dilsel göstergelerle bir “kültür” ya da “toplumsal değerler” gereğiymiş gibi yayılmasına ve aktarılmasına neden olur. Hatta toplumsal olarak dile yerleşmiş olan bazı kalıp cümleler başta kadın ve çocuk mağdurlar olmak üzere, mağduru yaşadığı şiddeti kendi hatası gibi görmesine neden olmaktadır. Nitekim yapılan bazı çalışmalarda, şiddet mağduru kadınların, şiddete gerekçe olabilecek durumları ortadan kaldırma çabalarına (*yemeği eşinin istediği gibi yapmak, çocuk ağlamasını engellemek için çocukların uyku saatini eşin çalışma saatlerine göre ayarlamak*) rağmen şiddete maruz kaldıklarında “*yine kendi davranışlarında hata olup olmadığına*” (Boyacıoğlu, 2016: 131) odaklandıkları görülmüştür.

Başta konuşma dili olmak üzere, bütün göstergeler dizgesinin kültürün hem yaratıcısı hem de taşıyıcısı olduğu düşünüldüğünde, “hastalıklı” davranış kalıplarının ya da “hatalı” yapıların “olağanmış” gibi görülmesine neden olması, hatta değişmez bir “bilgiymiş” gibi aktarılmaya çalışılması tehlikeleri ortaya çıkmaktadır. Çünkü insan bir iletişim sistemi içerisine doğar. İletenle iletilen arasındaki mesaj alışverişi olarak tanımlayabileceğimiz iletişim, ileten ileti ve iletilen üçlüsünün aktif etkileşim durumudur (Açıkgöz, 2005: 24). Burada belirli bir duygu, düşünce, davranış, bilgi vb ile ilgili “anlam”ın ortak kılınma çabası söz konusudur. Bu çaba “iletişim” ifadesindeki “ortaklaşalık” kalıbına (çift yönlü ve etkili iletişim) uygun gerçekleşebileceği gibi, belirli bir tutum değişikliği yaratmaya yönelik güdüleyici bir formda da gelişebilir. Güdüleyici iletişim “*kaynaktan hedefe tutum değişikliği yaratmaya dönük tek yönlü bir iletişimdir*” (İnceoğlu, 2011: 197). Bu tarz bir iletişimde kaynak istediği tutumu ya da davranışı dikte ettirirken, tek yönlü iletişimin özelliğine uygun olarak alıcıyla “empati” kurmaktan uzaktır. İlk iletişim çevresinin empatiden uzak bir iletişim dairesinde yer alması, çocuğun bunun olağanlığına alışmasına ve hatta duygusal eksiklikler yaşamakla birlikte, kendisine iletilen duygusal göstergeleri de anlamlandıramamasına neden olabilecektir. Çünkü

yapılan araştırmalarda, insanda erken çocukluk çağında sosyal iletişim sırasında empatiye ilişkin ilk girdilerin işlendiği belirtilmiştir (Ersoy&Köşger, 2016: 12).

Bireyin sosyal etkiyle ilk karşılaştığı yer de yine ailedir. Bunlar bireyin gelişiminde, sosyal hayata katılım şeklinde, seçme davranışında, hayata bakışında vb etkili ve belirleyicidir. Aile içerisinde model olarak öğrenmenin bir sonucu olarak ortaya çıkan bu durum, çocuğun gelişim çevresinin etkisi olarak değerlendirilir. Başka bir ifadeyle “...çocuğun davranışlarını açıklayabilmek için, çocuğun gelişme çevresinde gördüğü ‘model davranışlar’a bakmak gerekir” (Cüceloğlu, 1999: 334).

Ailenin etkisi birey üzerindeki ilk etki olarak değerlendirilir ve ailenin özellikleri bireye yansır. Hatta bu sebeple, çocuklar arasında ortaya çıkan ve aile ortamından kaynaklanan farklılıkların kapatılması (Cüceloğlu, 1999: 334) ve çocukların asgari müşterekte öğrenme ortamına (okula) hazırlanabilmesi için anaokulları yaygınlaştırılmıştır (Deretarla, 2008: 273). Ancak bütün bunlara rağmen ilk öğrenme ortamı tutumların gelişmesinde etkili olmaktadır. Nitekim üniversite öğrencileri üzerinde yapılan ve kadına yönelik şiddet algısını ölçmeye yönelik bazı çalışmalarda, bazı gençlerin eğitim kurumlarının yıllar süren etkisine rağmen bazı durumlarda “şiddet”in gerekli olduğunu belirttiği görülmüştür. Örneğin bir tıp fakültesinde 2019 yılında yapılan kadına yönelik şiddete ilişkin görüş ve tutumlarıyla ilgili çalışmada “*Bazı durumlarda şiddete başvurmak çözüm yolu olabilir*” görüşüne erkek öğrencilerin %35,7’sinin kadın öğrencilerin %6’sının katıldığı görülmüştür. Bu çalışmada erkek öğrencilerin %32,3’nün “*Erkeğin kadına şiddet uygulaması için geçerli sebepleri olabilir*” görüşüne katıldığı tespit edilmiştir. Yine bu çalışmalarda aile ortamının, sosyal öğrenme ve tutum geliştirme üzerindeki etkisini görmemize imkân verecek şekilde, “*ailede kadına şiddete şahit olma*” durumunun varlığı da görülmektedir (Kafadar&Sehlikoğlu, 2019:655-656).

Kadının değeri, kadına şiddet ya da aile içi görev paylaşımı gibi konularda da ilk etki aileden gelmektedir. Bu etki bebeklikte başlayan ve bebeğin fizyolojik ve duygusal temel ihtiyaçlarının karşılanmasıyla başlayıp, daha sonra aile içi rollerin çocuk tarafından fark edilmesi ve toplumsal cinsiyet açısından geleceğin bireyinin benimseyeceği davranış kalıplarının ve tutumlarının şekillenmesiyle devam eder. Bu da çocukların –geleceğin yetişkinlerinin- ilk öğretici ve modellerinin anne-babalar olduğu tezini desteklemektedir. Bir takım tutum ve davranışları aile içinde şekillenmektedir. Morgan (1989: 323)’ın da belirttiği gibi, “*bir oğul babasını gözleyerek erkek gibi davranmayı öğrenir; annesini gözleyen kız çocuğu da bir kadın gibi davranmayı öğrenir. Örnek alma sürecinde çocuklar, ana-babanın*

birçok kişilik özelliğini taklit ederken, ahlaki ve kültürel değer ve standartlarını da benimserler”.

Sadece toplumsal cinsiyet kalıpları ve rollerin öğrenilmesi değil, aynı zamanda aile içinde maruz kalınan olumsuz davranışların, bireysel özellikler ve otorite ilişkisini de şekillendirdiği görülmektedir. Yine olumsuz tavırlar ve olaylar karşısında çocuk her ne kadar fizyolojik ihtiyaçları karşılanırsa da duygusal gelişimi açısından risk altında olmaktadır. Nitekim “...çocuğun küçükken geçirdiği hoş olmayan deneyimler, kendilerini korku ve çekingenlik biçiminde yetişkin yaşamda gösterebilir. Çocuğun yanında sürekli öfkeyle bağırarak baba, ileride kızgın olmadığı zamanlarda da çocukta korku tepkisi doğurur” (Cüceloğlu, 1999: 334). Tıpkı genel davranış kalıpları gibi, şiddetin de öğrenilmiş bir davranış olduğu gerçeği söz konusudur. Nitekim, şiddeti yaratan bir saldırganlık dürtüsü söz konusu olsa da “*agresif davranış modelinde çeşitli iç ve dış etmenler rol oynamakla birlikte çoğunlukla öğrenilen bir davranış modeli olduğu*” kabul edilmektedir (Kafadar&Seklikoğlu, 2019, 643).

Bununla birlikte aile içi şiddetin kuşaklara aktarılmasında, şiddete maruz kalan kadar tanık olanların da etkilendiği ve özellikle çocukların psiko-sosyal gelişimlerini etkilediği bilinmektedir. Çocuklukta aile içi şiddete maruz kalanların ya da tanık olanların kendi yetişkinlik dönemlerinde ailelerinde şiddeti daha yüksek oranda saptayan çalışmalar mevcuttur (Vahip&Doğanavşargil, 2006: 108). Bu bağlamda ele alındığında kadına yönelik tutum ve kadına yönelik şiddet algısının da başta aile olmak üzere sosyal çevre etkisiyle gelişen ve öğrenilen bir davranış olduğunu söylemek mümkündür.

5. Aile-Kadın-Şiddet

Kadına yönelik şiddet, uzun zamandır gündemde olan ve tartışılan bir konudur. Kadına şiddetin ana nedenleri içerisinde köklü bir ataerkil sistem olmakla birlikte (Akkaş&Uyanık, 2016: 37), değişen toplumsal koşullar ve değer yargılarına bağlı olarak da yeni faktörlerin etkili olduğu görülmüştür. İlk olarak kadına yönelik menfi tutum, kadının yaradılıştan eksik bir varlık olduğu, erkeğin himayesine ihtiyaç duyduğu, himaye edenin de her türlü hakka sahip olduğuna dair ataerkil kanaate dayalı olarak şiddet konusu ele alınmıştır. Bugün hâlihazırda ataerkil gelenek kadın ve aile konusunda etkili olmakla birlikte, değişen ve gelişen dünyanın koşulları konuya yeni bakış açıları gerektirdiği gibi yeni sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. (Doğrucan, 2017: 154) Örneğin Genç ve arkadaşlarının yaptığı (2019: 399) çalışmada, eşin şiddet gösterme sebepleri %30,5 ekonomik sorunlar, %30,5 ikili ilişkilerden

kaynaklı sorunlar, %17,1 psikolojik sorunlar, %6,7 madde kullanımı ve %5,7 toplum baskısı olarak tespit edilmiştir. Örneğin Türkiye’de boşanma oranlarının artışı ortaya çıkan bu tablonun bir sonucu olarak yorumlanabilir. Nitekim TÜİK 2019 verilerine göre, boşanma oranları bir önceki yıla oranla %8 artmıştır. Geleneksel sistemin aile düzenini temele alan bakış açısı, aile içerisinde kadın ve çocuğun varlığı neslin ve toplumsal düzenin devamlılığı açısından değerlendirilir. Her ne kadar aileyi ve düzeni öncelleyen bakış açıları açısından aile içi şiddet aile içinde halledilebilecek bir mevzu olarak görülse de toplum sağlığını tehdit eden “gizli ve üstü örtülü bir salgın” (Avcı, 2020: 18) olduğundan toplumsal düzen için daha büyük bir tehlike olduğu aşikârdır.

Bu tehdit aile içinde bütün bireyleri doğrudan hedef alabileceği gibi, aile içerisinde –özellikle çocuklar- dolaylı şiddete de maruz kalabilmektedirler. Bu noktada ön plana çıkan ise kadına yönelik her türlü şiddet ve ailede kadınla birlikte hayata hazırlanan çocuğun dolaylı olarak bu şiddetten etkilenmesidir. Kadına yönelik şiddet, “*erkeklerin kadınlar üzerindeki egemenliğine ve kadınlara yönelik ayrımcılığa neden olan ve kadınların tam gelişimini engelleyen, kadınlar ve erkekler arasındaki tarihsel ve eşitsiz güç ilişkilerinin bir göstergesi*” olarak Birleşmiş Milletler (1993) tarafından tanımlanmıştır. Dolayısıyla toplumun her kesiminde yaşanan kadına yönelik şiddet, aile içerisinde gerçekleştiğinde erkeğin kadına tam tahakküm arzusunun bir yansıması ve sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu tahakküm arzusu kadının her açıdan sağlığını tehdit ettiği gibi, ailedeki bütün bireylerin de toplumsal yaşama sağlıklı kalıtımını sekteye uğratmaktadır.

Toplumun en küçük birimi ve değerlerinin taşıyıcısı olan ailede şiddetin baş göstermesi ve yaygınlaşarak kontrolsüz hale gelmesi toplum sağlığını etkileyerek toplumun varlığını tehdit edecek seviyelere ulaşabilir. Buradaki en önemli unsurlardan biri kadının sağlığı meselesidir. Aile her ne kadar kadın ve erkek bireyin birlikteliğinden meydana gelse de geleneksel kalıplar açısından aile kurumunun görünmeyen ağır sorumlulukları kadına yüklenmiştir. “*Yuwayı dişi kuş yapar*” düsturuyla başlayan kadına sorumluluk yükleme süreci, geleneksel toplumsal cinsiyet rolleri gereği evin ve çocukların bakımı ve manevi ihtiyaçlarını karşılamayı da kadına yüklemiştir. Bu bağlamda evlilik akti bir erkekle bir kadının hayatın olumlu ve olumsuz yönlerini birlikte paylaşmaları olmaktan çıkıp, erkeğin bilhassa ev dışında sarf ettiği emeğin kadın için lütfâ dönüştüğü, kadın -ev dışında emek sarf etsin ya da etmesin- evde sarf edeceği emeğin bir zorunluluk ve gereklilik olduğuna yönelik alışkanlık, eşit paylaşımı değil, tahakkümü ifade etmektedir. Bu çerçevede “*modern yaşamda kadının, bir taraftan ekonomik,*

sosyal ve siyasal yaşama adapte olmaya çalışırken, diğer taraftan üzerine düşen doğal veya biyolojik rollerini (annelik benzeri) yerine getirme aşamasında ikileme düştüğü gözlenmektedir” (Topcan, 2018, 9). Kadın meselesinde feminist hareketlerin eleştirisinin başlangıç noktası da burasıdır. Çünkü kadın ev dışında çalışsın ya da çalışmasın, evi, eşi ve çocukları için harcadığı emek değersizleşmekte ve verilen emekten ziyade kadının görevi olduğu vurgusu ön plana çıkarılmaktadır. Emeği görmezden gelinen ve görevlerini yapmadaki başarı ve performansına göre değerlendirilen kadının, ona bu görevleri yükleyen ve bunun daimi olmasını sağlayan erkek tarafından fiziksel ya da psikolojik şiddete maruz kalması da olağan ve doğal hale gelmektedir. Bu olağanlık içerisinde kadın maruz kaldığı olumsuz davranış ve şiddetin de olağan olduğunu düşünmeye başlayarak, çaresizlik duygusuna kapılmak, boyun eğmek, daha az zarar görmek için itaat vb davranışları geliştirmektedir. Bu eleştirinin haklılığı birçok çalışmada ortaya koyulmuştur. Efe ve Ayaz (2010:27)’in çalışmalarında Türk kadınıyla ilgili belirttiği gibi, “*Toplumsal yapı gereği Türk kadını, erkeğin sözünü dinlemediği ve isteklerini yerine getirmediği durumları (yemek yapmama, evin işlerini ihmal etme, izin almadan ev dışına çıkma) şiddetin nedeni olarak görmektedir. Bu yüzden şiddetin oluşumunda kendilerini suçlu görmekte ve şiddeti kabullenmektedir*”.

Yine Altıparmak (2018: 248)’in sosyal öğrenmenin aile içi şiddete etkisini incelediği bir çalışmada, şiddet mağduru kadınların -şiddet dayanılmaz hale gelene kadar- kendi ailelerinde de benzer örnekler gördükleri için bunu tolere ya da idare edilebilir bir durum şeklinde gördükleri/görmeye çalıştıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan şiddet mağduru kadınlardan birinin ifadesi bu durumu çok iyi açıklamaktadır:

“G.K. 1. (Gülüyor) *“Valla bende şiddet doğduğum gün başladı herhalde. Ben doğdum başladılar beni dövmeğe. O gün bu gündür devam. Ama dışarda çok kibar davranırım. Hiç sanki bana dokunan olmamış gibi. Kimseye belli etmem hayatımı. Kol kırılır acısı içinde kalır demişler. Bana böyle öğretti annem.”*

Bu örnekte görüldüğü gibi, bir kadın annesinden miras olarak şiddete sessiz kalma ve şiddete rağmen aile bütünlüğünü ve çocuklarını koruma fikrini devralabilmektedir. Nitekim Altıparmak’ın çalışmasında diğer kadın örneklerinde, dayanma ve “her türlü” şiddeti uygulayan eşle aynı evde yaşamaya devam etmenin en önemli gerekçelerinden birinin “*çocuklarım için*” olduğu görülmektedir (Altıparmak, 2018: 246). Ancak hem geleneksel yapıdan öğrenilen her şeye rağmen aile bütünlüğünü koruma düşüncesi hem de kadınların üretim ilişkileri içinde yer alamayıp ekonomik kaygılarla çaresizlik duygusunun bir sonucu

olarak, hane içindeki çocukların şiddetle büyüme ve şiddetten etkilenmeleri söz konusudur. Çocuk hane içinde doğrudan şiddete maruz kalmasa bile, şiddete şahitlik etmekte ve aile içi ilişkilerde şiddete yönelik bir tutum geliştirmektedir. Polat (2016: 17)'ın da ifade ettiği gibi, “fiziksel istismarın tek bir kişiye yöneltilmiş olması halinde bile etkilenme evdeki diğer bireylerde de olmaktadır”.

Şiddetin genel özellikleri, aile içi şiddette de geçerlidir. Şiddet farklı boyutlarda, ancak benzer yönde uygulanmaktadır. Şiddetin bütün türlerinde şiddet, genel olarak, güçlüden güçsüze yönelik olan bir seyre sahiptir (Aydemir&Demircioğlu, 2017: 153) ve şiddeti ortaya çıkaran koşullar değişmesine rağmen şiddetin güçlüden güçsüze doğru ilerleyen akışı değişmemektedir (Genç vd, 2019: 393). Aslında bu güç dengesi eski çağlardan beri tartışılan ve çözüm yollarının aranmasına neden olan bir problemdir. Tam da bu güç eşitsizliği noktası, toplumda huzurun sağlanması için yönetim sistemlerini ve devlet mekanizmasının gündeme taşındığı noktadır*. Bu çerçevede aile içi şiddette mağdurlar kadınlar, çocuklar ve yaşlılar olabilmektedir. Bununla birlikte şiddet ve istismar olaylarının farklı etkenlerden dolayı aile içinde kalması gerçek istatistiklerin belirlenememekte, dolayısıyla sadece aile içinde dar bir alanda yaşanmış –belki bitmiş- gibi görünen şiddet olaylarının toplumsal olarak gerçek yansımaları da tespit edilememekte ancak hissedilmektedir. Çünkü şiddet “toplumun hangi tabakasında görülürse görülsün, etkilerinin dalgalar halinde yayıldığını ve sadece bireysel düzeyde kalmayıp toplumun geleceğini de etkilediği ve şekillendirdiğini söylemek yanlış olmayacaktır” (Altıparmak, 2019: 57).

Aile ortamı, aynı zamanda, topluma katılacak olan bireyin hazırlandığı yerdir. Bu özellikle aile ortamında öğrenilen bilgiler toplumun yapısal yönden değişimini belirlemektedir ve bireyin veya ailenin sağlık davranışları da birbirinden etkilenmektedir. Toplumsal olarak bireyler arasında sağlıklı ilişkilerin kurulabilmesi için, öncelikle aile içindeki ilişkilerin sağlıklı olması gerekmektedir (Avcı, 2020: 9). Aile ortamında sağlıklı ilişkiler kurabilmiş bir

* Nitekim Hobbes'un “herkes her dilediğini yapma hakkını elde tuttuğu sürece, bütün insanlar savaş durumundadır.” (Hobbes,2012:104) dediği ve bu savaş durumunu ortadan kaldıracak yasa ve devlet mekanizmasını zorunlu gördüğü nokta, konumuzun geniş ölçeğini yansıtmaktadır. Bu güçlü-zayıf ilişkisinde, yönetim mekanizmasının, zayıf ile güçlü arasında denge ve gerektiğinde koruyucu olma durumu modern dünyanın kadın sorununa da uygulanmıştır. Bugün özellikle Türkiye’de tartışma konusu olan CEDAW, yüzyıllardır oturtulmaya çalışılan bu yaklaşımın günümüzde ortaya çıkmış sonucudur demek yanlış olmayacaktır. Buna rağmen, felsefe tarihi, son iki yüzyıla kadar kadına yaklaşım açısından pek de iç açıcı değildir. Evreni anlamaya, hakikati bulmaya çalışan, toplumsal düzenin, hukuk sisteminin ve devlet mekanizmasının neliği ve ideal biçimleri üzerine çalışan filozoflarda kadının ya adı olmamış ya da tartışılan bu konularda –neslin devamlılığı ve erkeğe hizmet dışında misyonu olmayan- dolgu malzemesi olarak bakılmıştır. Bununla birlikte felsefe tarihi yazınında da kadınların adına rastlamazsınız. En bilinen isim Hypatia’dır, o da erkeklerin şiddeti neticesinde hayatını kaybetmiştir. Bu çerçevede yeni ufuklar açması, daha iyi ve güzel bir toplum için “zorunlu” olduğu düşünülen felsefe bile erkek-egemen bir doğadadır ve felsefe tarihi de Erkızan’ın ifade ettiği gibi “erkek felsefe tarihi”, “bir erkekler söylemi” (Erkızan, 2012: 13-17)’dir.

birey sosyal hayatta da daha sağlıklı ilişkiler kuracak ve sağlıklı iletişim ortamının bireye kazandırdığı değer duygusuyla hareket edecektir. Sağlıksız ilişkilerin ve şiddetin var olduğu bir ortamda yetişen bir bireyin hayata katılımında sorunlar olabilmektedir ve toplum açısından riskli davranışlar ortaya çıkabilmektedir. Bu riskler kimi zaman bireysel düzlemde kalabildiği gibi, kimi zaman örgütlü ve zararlı yapıların hammaddesine dönüşebilmektedir. Sağlıklı iletişim ortamının bulunmadığı ailelerde aitlik hissi azalabilmekte, aileden “ne olursa olsun” mantığıyla kaçış gerçekleşebilmektedir. Alkan (2012: 147)’ın bu konudaki tespiti şu şekildedir: “*Gelir ve eğitim düzeyi düşük, aile etkisinin azaldığı durumlarda bireyler, daha çok arkadaş çevresinin etkisi altına girmektedir. ‘Arkadaş ilişkisi’ ise terör örgütleri tarafından eleman kazanmada kullanılan en önemli ilişki türlerinin başında gelmektedir*”.

Her ne kadar her sağlıksız iletişim ortamı ve şiddet varlığı, bireyler açısından aynı sonucu doğurmasa da mevcut örnekler aile içi sağlıklı ortamının varlığının toplum sağlığı açısından önemli olduğunu ve şansa bırakılmayacak bir durum olduğunu göstermektedir. Yine Alkan (2012:152)’ın çalışmasında karşımıza çıkan ve 13 yaşında bir kız çocuğunun kendisiyle ilgili anlattıkları bu etkinin nerelere varabileceğini görmek açısından önemlidir:

“...Ablam babamın eve kuma getirmesi üzerine dağa çıktı... Babam çocuklarına hiçbir zaman değer veren biri değildi. Ben kendimi hiçbir zaman değerli hissetmedim. 2000’de gittim örgüte, ailede değerim yoktu, para yoktu, iş yoktu.” (Beritan-yaş:13)

Anlaşılabacağı üzere aile ve ailede yaşanan olayların birey üzerinde ciddi bir belirleyiciliği vardır. Bu etki içinde yetiştiği ortamda farklı türlerde şiddetin olması, bireyin şiddeti olağanlaştırmasına neden olabildiği gibi, sebep olduğu çaresizlik, değersizlik gibi duygularla bireyin dönüşü zor hatalar yapmasına neden olabilmektedir.

Sonuç ve Tartışma

Şiddet hem bir insan hakları problemi hem de toplumun sağlıklı nesillerle devamlılığını sağlayabilmesi için çözmesi gereken bir problemdir. İlk sosyalleşme ortamı olan ailede şiddetin varlığı ise bu problemin çözümünü zorlaştıran bir durumdur. Geleneksel toplumsal cinsiyet kalıpları üzerinde yükselen aile mahremiyeti düşüncesi, başta kadına yönelik aile içi şiddet olmak üzere, şiddetin gerçek boyutlarını görmemizi engellemektedir. Şiddetin her türü insan haklarını ihlal eden ve yarattığı olası etkilerle toplum sağlığını tehdit eden bir özelliğe sahip olmakla birlikte, bilhassa çocuğun gelişiminde büyük etkisi olan kadının şiddete maruz kalması sorunun boyutlarını büyütmektedir. Dolayısıyla kadına yönelik aile içi şiddet, sadece

toplumsal cinsiyet bağlamında ele alınacak bir konu olmanın dışına çıkmakta ve toplumun sağlığı ve devamlılığı için ivedi olarak çözülmesi gereken hayati bir problem olmaktadır.

Kadına yönelik şiddet son dönemlerde en çok gündemde olan, konuşulan, tartışılan konulardan biridir. Çünkü kadına yönelik şiddet, bir kadınla karşısındaki erkek birey/bireyler arasında, sadece bir örnek olay ve örnek olaylar kümesi olarak değerlendirildiğinde, mevcut tablo doğru bir şekilde anlaşılamamaktadır. Kadın hangi türden şiddete maruz kalırsa kalsın, etkisi başta sorumluluğu altında olan çocuklar olmak üzere, bütün çevresine yayılmaktadır. Toplumda gelecek nesillerin yetişmesinde aktif role sahip olan kadınların, maruz kaldıkları şiddet nedeniyle yaşadıkları travmalar sonraki nesillerde etkisini gösterebilmektedir. Bu da özellikle travmaların yaygınlaşması durumunda, toplumun da travmatik bir şekilde değişmesi anlamına gelebilir. En temel insani ihtiyaçlardan biri olan “güvenlik” ihtiyacının yoksunluğu, bireyde genel bir güvensizlik duygusuna neden olacağı gibi, güvenlik kaygısı, kültür ve medeniyete katkı sağlamasına imkân verebileceği değerler sisteminden uzaklaşmasını da gündeme getirebilir.

Kişinin şahit olduğu ya da maruz kaldığı şiddet, güvensizliğin dışında öğrenilmiş bir davranış olarak da devam edebilir ki, bu durum şiddetin hane içinde sosyal hayata geçişi anlamına gelir. Önemli olan nokta şiddetin öğrenilen bir davranış olarak tekrarlanması, yayılması ve bir tür “kültür”e dönüşmesinin önlenmesidir. Bugün yoğun olarak tartıştığımız toplumsal cinsiyet ve şiddet ilişkisinin, sosyal öğrenme ve psikolinguistik alan çalışmalarıyla birlikte disiplinler arası olarak ele alınması ve uzmanlar tarafından değerlendirilmesi, sorun alanını daha iyi görmeye imkân sağlayabilir. Bu tarz çalışmalar, toplumsal cinsiyet ve şiddetin kökeninde görülen ataerkil sistemin de daha iyi anlaşılmasını sağlayabilir.

Şu an özellikle toplumsal cinsiyet konusunda vurgulanan ataerkil toplum yapısı homojen bir yapıyı ifade etmemektedir. Mevcut durumun ve artan şiddet vakalarının sebebinin geçiş dönemi kararsızlığı olup olmadığının da ayrıca araştırılması gereklidir. Bununla birlikte yükselen feminist hareketler ve söylemler karşısında kalıplaşan bir savunma mekanizmasının olup olmadığı, bu olmaklık durumunun şiddete eğilimi artırıp arttırmadığının araştırılması elzem görünmektedir. Feminizm karşısında kültürel ve dini kodlarla kendini savunduğu ve koruduğu iddia edilen ataerkilliğe ve geleneksel erkek tanımlamasına karşı başka itirazın olup olmadığı da ayrı bir vakıdır.

Bunlara ek olarak, kadın-erkek ya da toplumsal cinsiyet problemine ilişkin tartışmaların ve bunların yayılımlarının sonuçları da incelenmesi gereken konulardandır. Kadına yönelik

şiddet ya da aile içi şiddete yönelik yapılan çalışmalar, belirli sonuçlar ortaya koymakta ve bu sonuçlara yönelik çözüm önerilerinin devlet eliyle uygulanması, önlem alınması ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Uygulama ve kontrolü istenilen çözüm önerileri, genel olarak hukuki zemin ve bunun kontrolünü ifade etmektedir. Ancak şiddet konusu uzmanların akademik tartışmaları ve siyasetin gündem odaklı tartışmalarının arasında kalmaktadır. Dolayısıyla bir taraftan mevcut geleneksel duruma oldukça sert söylemlerle siyasetin kitlelerin hoşuna giden söylemleri arasında kaybolan bir problem gibi görünmektedir. Gerek uzman gerekse siyasal çevrenin söylem tarzının “tepkime”ye sebebiyet verip vermediği de bir tartışma konusudur. Her ne kadar kadına yönelik aile içi şiddet konusu birçok çalışmada toplumsal cinsiyet eşitliği bağlamında ele alınsa da artan şiddet verileriyle birlikte değerlendirildiğinde bir virüs misali yayılmakta olan patolojik bir durumla karşı karşıya olup olmadığımız daha derinlemesine incelenmelidir. Nitekim psikolojik hastalıkların çevresel etkisi ve yayılması/yaygınlaşması bir vakıadır. (Palu ailesi örneğinde olduğu gibi) Bu vakanın sosyal psikolojinin verileri ve kitle iletişim araçlarının ve internet teknolojilerinin etkisi ve bireylerde yaratacağı etki, olası merak duygusu arasında bir ilişkiyle alakalı olup olmadığı da yine alan uzmanları tarafından incelenebilecek konular arasında görülmektedir.

Kaynakça

Açıkgöz H. M. (2005), *Etkili İletişim*, Elis Yay., Ankara

Akkaş İ, Uyanık Z. (2016), *Kadına Yönelik Şiddet*, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, 6(1), 32-42

Alkan N. (2012), *PKK’da Semboller, Aktörler Kadınlar*, Karakutu Yay., İstanbul

Altınörs A. (2002), *Dil Felsefesine Giriş*, İnkılap Yay., İstanbul

Altıparmak B. (2018), *Sosyal Öğrenmenin Aile İçi Şiddete Etkisi*, Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(34), 233-262

Altıparmak B. (2019), *Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetin Boyutları: Ankara Örneği*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(1), 55-75

Avcı S. (2020), *Kadına Yönelik Aile İçi Şiddete Genel Bakış*, Hiper Yay., İstanbul

Aydemir L., Demircioğlu E. (2017), *Trabzon İli Ortahisar İlçesi’nde Yerli Halkın Şiddet Algısı ve Yaşanan Şiddet Gerçekliğine İlişkin Sosyolojik Bir Araştırma*, Karadeniz İncelemeleri Dergisi, 22, 139-160

- Boyacıoğlu İ. (2016), *Dünden Bugüne Türkiye’de Kadına Yönelik Şiddet ve Ulusal Kadın Çalışmaları: Psikolojik Araştırmalara Davet*, Türk Psikoloji Yazıları, 19 (Special Issue), 126-145
- Cüceloğlu D. (1999), *İnsan ve Davranışı*, Remzi Kitabevi, İstanbul
- Deretarla Gül E. (2008), *Meşrutiyet’ten Günümüze Okul Öncesi Eğitim*, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(1), 269-278
- Doğrucan A. (2017), *Reklamlarda Kullanılan Kadın İmgesinin Türk Düşünce Geleneği Bağlamında Değerlendirilmesi*, IV. Uluslararası Türk Dünyası Araştırmaları Sempozyum Kitabı, Niğde, 26-28 Nisan 2017, 4, 151-160
- Efe Ş. Y., Ayaz S. (2010), *Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet ve Kadınların Aile İçi Şiddete Bakışı*, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 11, 23-29
- Erkal M. E., Baloğlu B., Baloğlu F. (1997), *Ansiklopedik Sosyoloji Sözlüğü*, Der Yay., İstanbul
- Erkızan, H. N. B. (2012), *Aristoteles Yazıları Feminizm ve Aristotelesçi Feminizm Üzerine*, Sentez Yay., İstanbul
- Ersoy E. G., Köşger F. (2016), *Empati: Tanımı ve Önemi*, Osmangazi Tıp Dergisi/Osmangazi Journal of Medicine, 38 (2), 9-17
- Genç Y., Altıparmak İ.B., Ustabaşı Gündüz D., *Kadına Yönelik Şiddetin Erkekler Tarafından Değerlendirilmesi: Sakarya Örneği*, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 21(2), 391-408
- Guiraud P. (2016), *Göstergebilim*, İmge Yay., Ankara
- Güneri F. Y. (1996), *Aile İçinde Kadına Yöneltilen Şiddet*, Evdeki Terör: Kadına Yönelik Şiddet, Mor Çatı Yayınları, 87-92
- Hobbes T. (2012), *Leviathan*, Çev. Semih Lim, YKY, İstanbul
- İnanç B. Y., Bilgin M., Atıcı M. K. (2015), *Gelişim Psikolojisi*, Pegem, Ankara
- Kafadar H., Sehlikoğlu K. (2019), *Bir Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Kadına Yönelik Şiddet Konusundaki Görüş ve Tutumları Belirlenmesi*, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(32), 641-664
- Kızmaz Z. (2006), *Şiddetin Sosyo-Kültürel Kaynakları Üzerine Sosyolojik Bir Yaklaşım*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16(2), 247-267
- Kitiş Y., Bilgici S. Ş. (2007), *Bir Aile İçi Şiddet Olgusu; Sır Tutma İlkesi ile Şiddeti İhbar Etme Yükümlülüğü Arasındaki Etik İkilem*, Aile ve Toplum, Yıl:9, 3(11), 7-11
- Morgan T. C. (1989), *Psikolojiye Giriş*, Hacettepe Üni. Psi. Böl. Yay., Ankara
- Moses R. (1996), *Şiddet Nerede Başlıyor?*, Cogito, 6(7), 23-27
- Özyürek A., Kurnaz F. B. ((2019), *Aile İçi Şiddet Farkındalığı Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması*, Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi, 9(1), 227-250

Polat O. (2016), *Şiddet*, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 22(1), 15-34.

Stewart, D. E., Robinson, G. E. (1998), *A Review of Domestic Violence and Women's Mental Health*, Archives of Women's Mental Health, 1, 83-89

Topcan Ö. (2018), *Yahudilik, Hristiyanlık ve Hinduizm'de Kadın*, Berikan Elektronik Basım Yayın, ANKARA.

Vahip I., Doğanavşargil Ö. (2006), *Aile İçi Fiziksel Şiddet ve Kadın Hastalarımız*, Türk Psikiyatri Dergisi, 17(2), 107-114.

World Health Organization (2002), *The World Health Report 2002: Reducing Risks, Promoting Healthy Life*

https://www.who.int/whr/2002/en/summary_riskfactors_chp4.pdf?ua=1

Yazgan N. N. (2019), *Yetişkinlerde Savunma Mekanizmalarının, Bağlanma Stilleri ve Bilişsel Esneklik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences, 5 (14), 150-159.

Zara A., İnce M. (2008), *Aile İçi Şiddet Konusunda Bir Derleme*, Türk Psikoloji Yazıları, 11 (22), 81-94.

Zencirkıran, M. (2016), *Sosyoloji*, Dora Yay. Bursa

<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/evlenmeler-azaldi-bosanmalar-artti/1406234>

(Erişim 15.02.2020)

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN LOJİSTİK YÖNETİMİ BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: BİR KARGO ŞİRKETİ ÖRNEĞİ *

Ahmet Tuncay ERDEM**
D. Arzu AKOLAŞ***

Öz

Lojistik yönetiminin işletmeler açısından gerek müşteri memnuniyeti gerekse maliyetleri azaltma açısından hayati önem taşıdığı düşünülmektedir. Maliyetleri azaltma yoluyla işletmelerin daha çok kâr etmekle birlikte her geçen gün artan rakipleri ve teknolojik imkânlarla zorlaşan rekabet şartlarıyla mücadele etmeleri gerekliliği aşikârdır. Bu çerçevede işletmelerin lojistik yönetimine maksimum önem vermeleri gerekir. Araştırma kapsamında lojistiğin önemini vurgulanmaktadır. Lojistiğin işletmeler açısından müşteri memnuniyetini ölçmede demografik değişkenler ele alınmıştır. Araştırma bulgularına göre müşteri memnuniyeti; cinsiyete, yaşa, eğitim durumuna, aylık gelire, işletmeyi tercih sebebine ve işletme ile çalışma sayısına göre farklılık göstermektedir. Diğer yandan müşteri memnuniyeti; medeni durum ile gönderi türüne göre ise farklılık göstermemektedir. Araştırma sonuç bölümünde elde edilen bulgular yorumlanarak çeşitli öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Lojistik, müşteri, strateji, memnuniyet.

Jel Kodları: M10, M12

* Bu çalışma, birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında 07.11.2013 tarihinde Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde hazırladığı yüksek tezinden üretilmiş olup, 07-09 Mayıs 2015 tarihleri arasında Aksaray'da düzenlenen 14. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

** Dr. Öğr. Üyesi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İletişim Fakültesi, ahmeterdem@ibu.edu.tr

*** Dr. Öğr. Üyesi, Aksaray Üniversitesi İkt. İdari Bilimler Fakültesi, dakolas@gmail.com

Makale gönderim tarihi: 15.03.2020

Makale kabul tarihi: 03.05.2020

Investigation of Customer Satisfaction in the Context of Logistics Management: The Case of A Cargo Company

Abstract

With regard to companies, logistics management is seen as crucial for customer satisfaction and cost reduction. Companies can make more profits by cutting costs. However, it is clear that they have to deal with ever-larger competitors and competitive conditions, which are becoming increasingly difficult with the technical possibilities. In this context, companies should attach the greatest possible importance to logistics management. Emphasizes the importance of logistics in the context of research. Demographic variables have been addressed in measuring the customer satisfaction of logistics for businesses. The research has shown that customer satisfaction differs by gender, age, education level, monthly income, the reason for choosing the business and number of business and employment. On the other hand, no differences have been found concerning customer satisfaction on marital status and type of shipment. Various suggestions have been presented by interpreting the findings obtained in the research conclusion section.

Keywords: Logistics, customer, strategy, satisfaction.

Jel Codes: M10, M12

1. Lojistik

Lojistik Türk Dil Kurumu tarafından “Kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere her türlü ürünün, hizmetin ve bilgi akışının çıkış noktasından varış noktasına kadar taşınmasının etkili ve verimli bir biçimde planlanması ve uygulanması” şeklinde tanımlanmıştır (“TDK”, t.y., para. 1).

Seven Rights yani Yedi Doğru ve “Layperson” tanımı olarak da nitelendirilen tanıma göre lojistik; doğru ürünün, doğru ortamlarda, doğru miktarda, doğru zamanda, doğru yerde, doğru maliyet ve doğru müşteriler için kullanılabilirliğinin sağlanmasıdır (Baki, 2004: 14; Günay, 2005: 5). Bu tanım müşteri isteklerinin karşılanması noktasında önemlidir. Müşteri odaklı bir yaklaşım sergilemek, lojistiğin temel ilkeleri arasında gösterilebilir. Diğer bir tanıma göre lojistik; müşteriler aracılığıyla hizmet ve ürün siparişlerinin üretim noktasından son aşama olan tüketim aşamasına kadar izlenen bir süreç olarak düşünülmektedir. Bu çerçevede lojistik müşteriler düşünülerek başlanan ve müşteriler düşünülerek son bulan bir süreç olup, bu süreç içerisinde bir çok adımı barındıran bir kavramdır (Voortman, 2004: 3). Bu bilgiler ışığında lojistik, müşteri odaklı olan bir kavram olmakla birlikte müşteri hizmet noktasında en az maliyetle en yüksek müşteri tatminini sağlama süreci olarak düşünülmektedir.

Tarih sürecinde lojistik ticaret ve savunma sektörlerinde görülmüştür. Webster lojistiği şöyle tanımlamıştır: “Askeri bilimin satın alma, tedarik, bakım ve askeri malzeme, tesis ve personel ulaştırması ile ilgili dalıdır.” Savunma sektöründe, askeri açıdan bakıldığında lojistik; “istenilen yer ve zamanda, yeteri kadar ve kesintisiz olarak personel, hizmet ve kolaylık imkânı sağlamak suretiyle barışta, krizde ve savaşta askeri kabiliyetin oluşturulması, idamesi ve geliştirilmesi için yapılan, her türlü silah, araç, gereç ve malzemenin temin, tedarik, depolama, ulaştırma, dağıtım, bakım, onarım, eğitim, tahliye ve malzemenin hizmet dışı bırakılması ile inşaat, emlak, sağlık ve işletim faaliyetlerini ihtiva eden işlemlerin tümüdür” (Orhan, 2003).

Lojistik tesislerinin şebeke yapılandırma ve içlerinden ürünlerin akışını tanımlamak için kullandığı tüm işlem verileri, hesaplama araçları ve iyi bir ağ tasarımına yol açacak bir analiz süreci gerektirecektir. Şebeke yapılandırmasının problemlerinden birisi belirtilen yapının ürünün talep noktalarından kaynak noktalarına aktarımıdır. Kullanılacak her ne imkân varsa önceden tespit edilerek bunların nerede bulunacağı, hangi ürün ve müşterilere tahsis edilmesi gerektiği, aralarında hangi ulaşım servislerinin kullanılması gerektiğini ve nasıl servis

edileceği önceden tespit edilebilir. Alanında depolar sırasıyla bölgesel depolardan veya doğrudan arama noktalarından servis edilir. Bu problem ürünün karakteristik özelliğine bağlı olarak birçok şekilde ifade edilebilir. Bu nedenle bir şirket, ağını birden çok ürün için tasarlamalıdır. Bu problem ağ tasarımında geçici veya mekânsal yönlere sahiptir. Mekânsal olan veya coğrafi olan durumlara örnek olarak bitkiler bir coğrafi konumda, depolarda veya perakendecilerde olabilir. Sayı, boyut ve tesislerin yerleri coğrafi ifade olarak müşteri hizmetleri gereksinimlerine karşı üretim, alım maliyetleri, döküm taşıma maliyetlerinin, tesis maliyetlerinin (depolama, işleme ve sabit maliyetler) ve taşıma maliyetlerinin dengede tutulmasıyla belirlenir (Ballaou, 1992: 542-543).

Lojistik yönetiminin amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Tanyaş, 2012):

- Siparişten teslimata olan sürede daha hızlı cevap verme,
- Mümkün olan en az stoğu bulundurma,
- Mümkün olan en az maliyet,
- Daha kaliteli faaliyet gösterme (hasarsızlık, performans),
- Daha nitelikli takip ve izlenebilirlik (yük, araç ve kap takibi),
- Sürdürülebilirlik (yaşam çevrim desteği, yedek parça, ambalaj malzemesi ve hurda geri kazanım, çevresel duyarlılık).

2. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti kavramı işletmelerin müşterisine yönelik ürettikleri hizmet veya ürünlerinde bekledikleri yada bir fayda sağlamaya yönelik beklentilerinin verdiği iyi hissetme veya memnun olma durumu olarak ifade edilen psikolojik bir ruh hali olarak tanımlanmaktadır (Pizam ve Ellis, 1999: 327). Diğer yandan memnuniyeti müşterilerin beklenen, arzu edilen fayda sağlamaya yönelik beklentileri olarak verdikleri bir cevap olarak da düşünmek mümkündür. Bu kapsamda memnuniyet bir hizmet veya ürüne yönelik müşterinin birey olarak kendi beklentilerinin karşılanma derecesini de içerisine alan ve satın aldığı ürün veya hizmete yönelik hoş (zevk veren) düzeyde tüketimini sağlayan ve tatmin edilme veya yerine ikamesi olan karşılama biçimlerine ilişkin yargılar olarak tanımlanmaktadır (Oliver, 1997: 13-14).

Giese ve Cote (2002:1)'e göre müşteri memnuniyeti duygusal ve kavramsal açıdan bir karşılama biçimidir. Bu karşılama şekli tüketim, beklenti, tecrübe ve bunun gibi tatmin duygularına yönelik belirli ruh odaklarıyla ilgili olmakla birlikte seçim ve tüketim sonucunda

oluşan tecrübelerin bütününe göre belirli bir zaman diliminde meydana gelmektedir. Bu noktada memnuniyet hedef, süreç ve yansıma olarak ifade edilir. Bu ifadelerin hem ürün üretimi hemde hizmet üretimi noktasında önemli olduğu düşünülmektedir. Diğer yandan hizmet noktasında müşterilerin beklentileri beklenen hizmet aşaması ve yeterli hizmet aşaması olmak üzere iki farklı aşamayla gerçekleşmektedir.

Beklenen hizmet aşaması; müşterinin almayı beklediği diğer bir ifadeyle arzuladığı hizmet performansı şeklinde ifade edilmektedir. Beklenen hizmet müşterinin satınabileceğine inanmasıyla başlayan ve satınalmayı düşündüğü hizmet performansını belirtir. Diğer yandan yeterli hizmet aşaması; müşterinin satın aldığı ürün veya hizmetten dolayı elde ettiği fayda miktarıdır. Bu kapsamda fayda miktarı ne kadar fazla olursa müşterilerin o derecede memnuniyet tatminleri yüksek olacaktır (Brown ve Swartz, 1989: 95).

2.1. Müşteri Memnuniyeti Önemi

İşletmelerin, kendileri dışındaki paydaşları olan iş ortakları ve müşterileriyle yakın ilişkiler geliştirmeleri sadece işletmeye fayda sağlamakla kalmadan iş ortaklarıyla da ilişkilerin gelişmesinde yarar sağlamaktadır. İşletmelerin, müşterileriyle yakın ilişkiler kurmaları açısından nitelikli pazarlama stratejileri gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Böylece daha kaliteli pazar bilgi kaynağına erişmiş olacaktırlar. Diğer yandan, müşteri ilişki ve memnuniyetinin artmasıyla müşteriler arasında daha yüksek sadakat düzeyine ulaşılmış olacak ve işletme-müşteri ilişkilerinin daha sağlıklı yönetilmesi sağlanacaktır (Bakırtaş, 2008: 215).

İşletmelerde müşteri memnuniyetinin önemini oluşturan faktörler aşağıda belirtilmektedir (Knutson, 1988: 14-17).

- Müşterilerin özelliklerini tanımak,
- Müşteriler üzerinde olumlu izlenim oluşturmak,
- Müşteri beklentilerini tatmin etmek,
- Müşterilerin çabalarını en aza indirmek,
- Müşterilerin karar aşamasını kolaylaştırmak,
- Müşterilerin algılarına odaklanmak,
- Müşterilerin zamanlarının boşa harcanmasını önlemek,
- Müşterilerin geri gelmelerini sağlayacak anılar oluşturmak,

- Müşterilerin kötü tecrübelerini yok etmektir.

3. Metodoloji

3.1. Araştırmanın Amaç ve Yöntemi

Araştırma kapsamında lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetinin bir kargo şirketi bağlamında incelenmesi yapılarak araştırmaya konu olan lojistik işletmesinin benimsemiş olduğu müşteri memnuniyet stratejilerinin memnuniyet noktasında amacına ulaşip ulaşmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Diğer bir ifade ile araştırma, müşterilerinden hizmet aldıkları işletme hakkındaki düşüncelerinin memnuniyet bağlamında değerlendirilmesinin yapılması amaçlanmaktadır. Diğer yandan müşteri memnuniyetinin müşterilerin demografik özelliklerine göre de değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırma kapsamında genel tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modeli, birçok elemandan meydana gelen evrende, evren hakkında genel bir kanıya ulaşmak amacıyla evrenin bütününden veya evrenden elde edilecek bir örnek, grup veya örneklem hakkında yapılan tarama biçimidir (Karasar, 25; 2003). Bu kapsamda araştırmada basit tesadüfi tarama yöntemi kullanılmış olup, araştırma verileri anket formuyla belirlenmeye çalışılmıştır. Müşterilerde oluşan hizmet kalitesini ölçmek amacıyla hazırlanan 42 adet soruyla işletmenin sunduğu hizmetlerle ilgili olumlu ifadeler yer verilmiş ve tüketicinin bu ifadelerle katılma derecesini ortaya koyması amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada, ulusal ve uluslararası alanda hizmet veren kargo şirketi uygulamalarının müşterileri tarafından kullanım düzeyi ile bu müşterilerin duydukları memnuniyet arasındaki ilişki incelenmiştir. Ayrıca kargo şirketi müşterilerinin satın aldıkları hizmetten duydukları memnuniyetin, gerek demografik ve gerekse diğer değişkenlerden dolayı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi de amaçlanmıştır.

Müşterilerin kargo şirketinden duydukları memnuniyetin kişisel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesinde, bireysel düzeydeki ölçümlerden yararlanılmıştır. Bireysel düzeyde ölçüm için gerekli veriler, bireylerden toplanmalıdır. Dolayısıyla araştırmadaki veriler, sadece araştırılmak istenen kargo şirketinin müşterilerinden elde edilmiş

ve bu veriler, katılımcıların yanıtlarının ortalamalarının alınması suretiyle şirket düzeyinde incelenmiştir.

3.3. Evren, Örneklem ve Ölçekler

Araştırmanın evreni Konya ilinde Selçuk Üniversitesi Alaeddin Keykubat Kampusunda görev yapmakta olan akademik ve idari personellerden oluşmaktadır. Katılımcılar üniversite yerleşkesinden tesadüfen seçilen bireyler olmuştur. Anket uygulamasına katılan katılımcılar kargo şirketinden liste alınarak liste içerisinde tesadüfi olarak, tarafsız kişilerin seçilmesiyle gerçekleştirilmiştir. Kargo işletmesinin yerleşke dahilinde yaklaşık 1800 akademik ve idari personel müşterisi olmakla birlikte örneklem olarak 300 adet elde edilerek analizler yapılmıştır.

Araştırma kapsamında Suarez Alvarez vd. (2007), Wolfenbarger & Gilly (2003) ve Flavián vd. (2006)'nın geliştirmiş oldukları ölçekler araştırmaya uyarlanarak anket formu oluşturulmuştur. Oluşturulan ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi için Alpha (Cronbach Alpha) Katsayısından yararlanılmıştır. Analizde alfa katsayısı 0,936 çıkmıştır. $\alpha=0,936;42$ olduğu için anket formunda yer alan soruların istatistiki yönde güvenilir olduğu söylenebilir.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Cinsiyete göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

H2: Yaşa göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

H3: Medeni durum lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

H4: Eğitim durumu lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

H5: Aylık gelir lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

H6: Kargo şirketi ile çalışma sayısına göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

H7: Kargo şirketini tercih sebebine göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

H8: Başka kargo firmaları ile çalışma durumuna göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

H9: Kargo firması ile çalışma sebebine göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti

farklılık göstermektedir.

H10: Gönderi türüne göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

4. Bulgular

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş, medeni durum, aylık gelir gibi demografik bilgileri, Tablo 2.1’de cinsiyet değişkeni baz alınarak açıklanmaktadır. Tablo 1’de görüleceği üzere, katılımcıların yaklaşık %37’si kadınlardan, %63’ü ise erkeklerden oluşmaktadır. Eğitim düzeylerine göre dağılım incelendiğinde; yaklaşık %88’i lisans ve lisansüstü eğitim almış, %22’sinin ise, ilköğretim ve lise eğitimi almış çalışanlardan oluştuğu anlaşılmaktadır.

Tablo 1. Katılımcılara yönelik demografik bilgiler

Demografik Değişkenler		Kadın % (K)	Erkek % (E)	Toplam (K+E)	Değişken Açısından %		
Cinsiyet		111	37	189	63	300	100
	Ortaokul	0	0	3	100	3	1,00
Eğitim	Lise	31	88,60	4	11,40	35	11,70
Düzeyi	Lisans	89	46,80	101	53,20	190	63,30
	Lisans Üstü	66	91,70	6	8,30	72	24,00
	25 yaş ve altı	41	53,94	35	46,06	76	25,30
	26-35 yaş	41	29,49	98	70,51	139	46,30
Yaşı	36-45 yaş	15	25,42	44	74,58	59	19,70
	45 yaş ve üzeri	14	53,84	12	46,16	26	8,70
Medeni	Evli	35	20,58	135	79,42	170	56,70
Durum	Bekâr	76	58,46	54	41,54	130	43,30
	1.000 ve altı	14	15,73	75	84,27	89	29,70
Aylık Gelir	1.001-2.000	35	45,45	42	54,55	77	25,70
	2.001-3.000	54	55,1	44	44,9	98	32,70

3.001-4.000	8	36,36	14	63,64	22	7,30
4.001 ve üstü	0	0	14	100	14	4,70

Tablo 2.1'e göre, katılımcıların %46'sının, 26-35 yaş aralığında yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların diğer yaş oranları ise %25'inin 25 yaş ve altı, yaklaşık %20'sinin 36-45 yaş arası ve 45 yaş ve üzeri ise yaklaşık %9'unu kapsamaktadır. Medeni durum ölçeğinde ise yaklaşık %57'sinin evli, %43'ünün ise bekar olduğu görülmektedir. Aylık gelir kriterinde katılımcıların yaklaşık %33'ünün 2.001 TL. ücret ile bu grupta yoğunlaştıkları görülmektedir.

4.2. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırma hipotezlerine ilişkin bulgular aşağıda gösterilmektedir;

H1: Cinsiyete göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

Tablo 2: Cinsiyete göre kargo şirketi müşterilerinin memnuniyetlerinin değerlendirilmesi (Bağımsız Örneklem T-Testi)

	t	df	p	Ortalamadaki Fark	Standart Hata Farkı
Memnuniyet	2,830	298	,005	6,45560	2,28117
	2,857	237,385	,005	6,45560	2,25974

Tablo 3: Cinsiyete göre Kargo müşterilerinin memnuniyetlerinin değerlendirilmesi (Niteleyici İstatistikler)

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Farkı
Memnuniyet	Kadın	111	94,027	18,63987	1,76922
	Erkek	189	87,5714	19,32674	1,40581

Tablo 2'ye göre $P=0,005 < 0,05$ sonucuna göre gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı bir farkın bulunduğu görülmektedir. Tablo 3'teki ortalama değerlere göre kadınların erkeklere oranla daha yüksek memnuniyet düzeyinin olduğu görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre kadın müşterilerin erkeklere göre kargo şirketinden daha çok memnun oldukları görülmektedir. Bu nedenle müşteri memnuniyeti cinsiyete göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. H1 hipotezi KABUL edilir.

H2: Yaşa göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

Tablo 4: Yaşa değişkenine göre kargo şirketi müşterilerinin memnuniyetinin değerlendirilmesi (Betimleyici istatistikler)

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
25 yaş altı	76	85,1184	19,55776	2,24343	60,00	140,00
26-35 yaş	139	93,2014	17,19714	1,45864	59,00	127,00
36-45 yaş	59	89,2881	21,35500	2,78018	43,00	140,00
45 yaş üzeri	26	88,3077	21,96865	4,30841	48,00	110,00
Toplam	300	89,9600	19,29835	1,11419	43,00	140,00

Tablo 5: Yaşa göre Kargo müşterilerinin memnuniyetinin değerlendirilmesi (Anova Testi)

	Kareler Toplamı	df	Kare Ortalama	F	p
Gruplar Arası	3339,586	3	1113,195	3.051	.029
Gruplar İçi	108015,934	296	364,919		
Toplam	111355,520	299			

Tablo 5'e göre $t(2,296) = 3,051$; $p = 0,029 < 0,05$ sonucu elde edilmiştir. Bu sonuca göre p değeri 0,05'ten düşük olduğu için yaş kriterinin lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre istatistiki bir farklılık gösterdiği görülmüştür. H2 hipotez KABUL edilir.

Tablo 6: Yaşa göre Kargo müşterilerinin memnuniyetinin değerlendirilmesi (Çoklu Karşılaştırma Tablosu)

(I)Yaş	(J)Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Önem
25 yaş altı	26-35 yaş	-8,08302*	2,72523	.017
	36-45 yaş	-4,16971	3,31461	.590
	45 yaş üzeri	-3,18927	4,34015	.333
26-35 yaş	25 yaş altı	8,08302*	2,72523	.017
	36-45 yaş	3,91330	2,96823	.552
	45 yaş üzeri	4,89375	4,08175	.628
36-45 yaş	25 yaş altı	4,16971	3,31461	.590

	26-35 yaş	-3,91330	2,96823	.552
	45 yaş üzeri	,98044	4,49671	.996
45 yaş üzeri	25 yaş altı	3,18927	4,34015	.333
	26-35 yaş	-4,89375	4,08175	,628
	36-45 yaş	-,98044	4,49671	.996

Tablo 6' ya göre 26-35 yaş arası kişilerin, 25 yaş altı kişilere göre kargo şirketi hizmetinden daha çok memnun oldukları görülmektedir.

H3: Medeni durum lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 7: Medeni duruma göre Kargo müşterilerinin memnuniyetinin değerlendirilmesi (Bağımsız Örneklem Testi)

Memnuniyet	t	df	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
	1,183	298	2,65792	2,24696
	1,194	286,263	2,65792	2,22676

Yukarıdaki tablo incelendiğinde müşteri memnuniyeti ölçeği boyutlarından $t(2,298) = 1,183$; $p = 0,24 > 0,05$ olduğu için RET edilmiştir. Bu sonuca göre istatistiki olarak gruplar arasında anlamlı bir farkın bulunmadığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle medeni durum lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu nedenle H3 hipotezi RET edilmiştir.

H4: Eğitim durumu lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 8: Eğitim durumuna göre Kargo müşterileri memnuniyetinin değerlendirilmesi (Betimleyici İstatistikler)

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
Lise ve altı	38	84,2632	16,31561	2,64674	48,00	113,00
Lisans	190	93,7053	18,63567	1,35197	60,00	140,00
Lisans Üstü	72	83,0833	20,05819	2,36388	43,00	140,00

Toplam	300	89.9600	19,29835	1,11419	43,00	140,00
--------	-----	---------	----------	---------	-------	--------

Tablo 9: Eğitim durumuna göre Kargomüşterileri memnuniyetinin değerlendirilmesi (Anova Tablosu)

	Kareler Toplamı	df	Kare Ortalama	F	p
Gruplar Arası	7303,157	2	3651,578	10,423	.000
Gruplar İçi	104052,363	298	350,345		
Toplam	111355,520	300			

Yukarıdaki tablo (Tablo 9) incelendiğinde müşteri memnuniyeti ölçeği boyutlarından şu sonuç çıkarılmıştır;

$$F(2,297) = 10,423; p = 0,000 < 0,05$$

Bu sonuca göre p değeri 0,05'ten düşük olduğu için eğitim durumu lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık göstermektedir. H4 hipotezi KABUL edilir.

Tablo 10: Eğitim durumuna göre Kargo müşterileri memnuniyetinin değerlendirilmesi (Çapraz Karşılaştırma Tablosu)

(I) Eğitim Durumu	(J) Eğitim Durumu	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Önem
Lise ve altı	Lisans	-9,44211*	3,32619	,013
	Lisans Üstü	1,17982	3,75306	,947
Lisans	Lise ve altı	9,44211*	3,32619	,013
	Lisans Üstü	10,62193*	2,59033	,000
Lisans Üstü	Lise ve altı	-1,17982	3,75306	,947
	Lisans	-10,62193*	2,59033	,000

Tablo 10'a göre lisans mezunları, lise ve altı ile lisansüstüne göre müşteri memnuniyetinde daha çok farklılık göstermektedir. Diğer bir ifadeyle lisans mezunları kargo şirketi hizmetlerinden diğerlerine göre daha çok memnundur.

H5: Aylık gelir lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 11: Gelir durumuna göre Kargo müşterileri memnuniyetinin değerlendirilmesi (Betimleyici İstatistikler)

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
1000 ve altı	93	33,5316	18,36678	1,85533	60,00	140,00
1001-2000 arası	77	92,0390	21,01656	2,39506	48,00	127,00
2001 ve 3000 arası	89	92,6742	18,79239	1,99199	55,00	140,00
3001 ve üzeri	36	82,5556	17,59780	2,93297	43,00	106,00
Toplam	300	89,9600	19,29835	1,11419	43,00	140,00

Tablo 12: Gelir durumuna göre Kargo müşterileri memnuniyetinin değerlendirilmesi (Anova Tablosu)

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	p
Gruplar Arası	3148,350	3	1049,450	2.371	,037
Gruplar İçi	108207,170	296	365,565		
Toplam	111355,520	299			

Tablo 12 sonucuna göre $F(2,296) = 2,371$; $p = 0,037 < 0,05$ elde edilmiştir. Bu sonuca göre p değeri 0,05'ten düşük olduğu için aylık gelirin lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. H5 hipotezi KABUL edilir.

Analizde Type1 hatası olasılığını azaltmak amacıyla 4000 ve üzeri gelir elde edenler ile 3001 ve üzeri gelir elde edenler birleştirilmiş, 3001 üzeri olarak analiz edilmiştir.

Tablo 13: Gelir durumuna göre Kargo müşterileri memnuniyetinin değerlendirilmesi (Çapraz Karşılaştırma Tablosu)

	(I) Aylık Geliri	(J) Aylık Geliri	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.
Tukey	1000 ve altı	1001-2000 arası	-3,45733	2,91167	,635
		2001 ve 3000 arası	-4,09252	2,79959	,462
		3001 ve üzeri	6,02608	3,72624	,370
HSD	1001-2000 arası	1000 ve altı	3,45733	2,91167	,635

		2001 ve 3000 arası	-.63520	2.97575	.997
		3001 ve üzeri	9,48341	3,86033	.069
		2001-3000 arası	1000 ve altı	4,09252	2,79959
		1001-2000 arası	,63520	2.97575	.997
		3001 ve üzeri	10,11860*	3,77651	.039
		3001 ve üzeri	1000 ve altı	-6,02608	3,72624
		1001-2000 arası	-9,48341	3,86033	.069
		2001 ve 3000 arası	-10,11860*	3,77651	.039

Yukarıdaki tabloya (tablo 13) göre araştırmaya katılan bireylerden gelir düzeyi 2001-3000 arası gelir elde eden bireylerin, 3001 ve üzeri gelir düzeyi olan bireylerden daha çok memnuniyet algısına katıldıkları görülmektedir.

H6: Kargo şirketi ile çalışma sayısına göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

Tablo 14: Kargo şirketini kullanım değişkenine göre Kargo müşterilerinin memnuniyetinin değerlendirilmesi (Betimleyici İstatistik)

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
4'ten az	145	33,1103	17,20349	1,42867	58,00	140,00
5-7	46	86,5217	18,47369	2,72380	43,00	112,00
8 ve üzeri	109	93,3716	21,66073	2,07472	48,00	140,00
Toplam	300	89,9600	19,29835	1,11419	43,00	140,00

Tablo 15: Kargo şirketini kullanım değişkenine göre Kargo müşterilerinin memnuniyetinin değerlendirilmesi (Anova Tablosu)

	Kareler Toplamı	df	Kare Ortalama	F	p
Gruplar Arası	2707,605	2	1353,803	3,701	,026
Gruplar İçi	108647,915	297	365,818		
Toplam	111355,520	299			

Tablo 15'e göre şu sonuç elde edilmiştir; $F(2,297) = 3,701$; $p = 0,026 < 0,05$

Bu sonuca göre p değeri 0,05'ten düşük olduğu için kargo şirketini kullanım sayısına göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yani firmayı tercih etme sayısının, müşteri memnuniyetini etkilediği görülmüştür. H6 hipotezi KABUL edilir.

Analizde Type I hatası olasılığını azaltmak amacıyla; kargo şirketini ilk kez kullanan kişilerin sayıları az olduğu için bu kişiler 2-4 arası kullananlar arasına eklenmiş, analiz bu şekilde yapılmıştır. Bir diğer birleştirme ise 8 -10 arası ile 11 ve üzeri arasında yapılmış 8 ve üzeri diye adlandırılarak istatistiki analiz yapılmıştır.

Tablo 16: Kargo şirketini kullanım değişkenine göre Kargo müşterilerinin memnuniyetinin değerlendirilmesi (Çapraz Karşılaştırma Tablosu)

	(I) Şirketi Kaç Defa Kullanmış	(J) Şirketi Kaç Defa Kullanmış	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Önem
Tukey HSD	4 ten az	4-6	1,58861	3,23658	,376
		7 ve üzeri	-5,76121*	2.42467	,047
	4-6	4 ten az	-1,58861	3,23658	,376
		8 ve üzeri	-7,34982	3,36284	,075
	8 ve üzeri	4 ten az	5,76121*	2.42467	,047
		4-6	7,34982	3,36284	,075

Yukarıdaki tabloya (Tablo 16) göre araştırmaya katılan bireylerden kargo şirketini 8 ve üzeri tercih edenler 4'ten az kullanan bireylerden daha çok memnuniyet algısına katıldıkları görülmektedir.

H7: Kargo şirketini tercih sebebine göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

Tablo 17: Tercih Sebebine Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Betimleyici İstatistik)

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
Maliyet	52	88,9615	17,83911	2,47384	62.00	140,00

Kaliteli Hizmet	94	93.4149	20,48362	2,11272	43,00	140,00
Teslim Süresi	85	85,2000	15,99985	1,73543	48,00	109,00
Diğer	69	91,8696	21,43726	2,58074	60,00	124,00
Toplam	300	89,9600	19,29835	1,11419	33,00	140,00

Tablo 18: Tercih Sebebine Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Anova Tablosu)

	Kareler Toplamı	df	Kare Ortalama	F	p
Gruplar Arası	3351.352	3	1117,117	3,062	,028
Gruplar İçi	108004,168	296	364,879		
Toplam	111355,520	299			

Tablo 18'e göre şu sonuç elde edilmiştir; $F(2,296) = 3,062$; $p = 0,028 < 0,05$

Bu sonuca göre p değeri 0,05' ten düşük olduğu için kargo şirketini tercih sebebine göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetinin farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. H₀ hipotezi KABUL edilir.

Tablo 19: Tercih Sebebine Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Çapraz Karşılaştırma Tablosu)

	(I) Tercih Etme Sebebi	(J) Tercih Etme Sebebi	Ortalama Farkı (I-J)	Ortalama Hata	Önem
Tukey HSD	Maliyet	Kaliteli Hizmet	-4.45336	3,25323	,682
		Teslim Süresi	3.76154	3,02185	,768
		Diğer	-2.90803	3,57493	,961
	Kaliteli Hizmet	Maliyet	4.45336	3,25323	,682
		Teslim Süresi	8.21489*	2,73410	,018
		Diğer	1.54533	3,33524	,998
	Teslim Süresi	Maliyet	-3.76154	3,02185	,768
		Kaliteli Hizmet	-8.21489*	2,73410	,018
		Diğer	-6,66957	3,10997	,187

Diğer	Maliyet	2,90803	3,57493	,961
	Kaliteli Hizmet	-1.54533	3,33524	,998
	Teslim Süresi	6,66957	3,10997	,187

Tablo 19'a göre kaliteli hizmet kriterini seçenlerin teslim süresi kriterini seçenlere göre daha çok memnuniyet algısına katıldıkları görülmektedir.

H8: Başka kargo firmaları ile çalışma durumuna göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

Tablo 20: Başka Şirket Kullanımına Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Bağımsız Örneklem T-Testi)

Memnuniyet	T - Testi				
	t	df	p	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı
	2,332	295	,020	6,33476	2,71697
	2,478	109,677	.015	6,33476	2,55690

Tablo 20'ye göre şu sonuç elde edilmiştir; $t(2,295) = 2,332$; $p = 0,020 < 0,05$

Bu sonuca göre p değeri 0,05'ten düşük olduğu için başka kargo firmaları ile çalışma durumuna göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetinde farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. H8 hipotezi KABUL edilir.

H9: Kargo firması ile çalışma sebebine göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

Tablo 21: Çalışma Sebebine Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Niteleyici İstatistik)

Memnuniyet	Çalışma Sebebi	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalama
	Kişisel	163	95,0798	21,48097	1,68252
	İş sebepli	137	83,8686	14,15451	1,20930

Tablo 22: Çalışma Sebebine Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Bağımsız Örneklem T-Testi)

Memnuniyet	T - testi				
	t	df	p	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
	5.223	298	.000	11,21114	2,14436
	5,411	282,732	.000	11,21114	2,07202

H9 hipotezinde Her müşterinin kargo şirketleriyle çalışma sebepleri farklıdır.

Bu durumun memnuniyete yansıdığı varsayılmıştır. Tablo 22'ye göre şu sonuç elde edilmiştir; $t(282,732) = 5,411$; $p = 0,000 < 0,05$

Bu sonuca göre p değeri 0,05'ten küçük olduğu için çalışma sebebi değişkenine göre müşteri memnuniyetinde farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. H9 hipotezi KABUL edilir.

Tablo 22'de görüldüğü gibi yapılan istatistiki analize göre kişisel gönderi yapan müşteriler, iş sebebiyle gönderiler yapanlara göre daha çok memnuniyet yönünden farklılık göstermiştir.

H10: Gönderi türüne göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermektedir.

Tablo 23: Gönderi Türüne Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Betimleyici İstatistik)

	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
Dosya	41	84,9512	18,44173	2,88012	43,00	125,00
Paket	64	92,6094	15,61706	1,95213	68,00	140,00
Koli	42	39,2619	15,33855	2,36679	68,00	113,00
Hepsi	153	90,3856	21,64520	1,74991	48,00	140,00
Toplam	300	89,9600	19,29835	1,11419	43,00	140,00

Tablo 24: Gönderi Türüne Göre Kargo Müşterilerinin Memnuniyeti Değerlendirilmesi (Anova Tablosu)

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	p
Gruplar Arası	1526,016	3	508,672	1,371	,252
Gruplar İçi	109829,504	296	371,046		

Toplam	111355,520	299			
--------	------------	-----	--	--	--

Tablo 24'e göre şu sonuç elde edilmiştir; $t(2,296) = 1,371$; $p = 0,252 > 0,05$

Bu sonuca göre p değeri 0,05'ten yüksek olduğu için Gönderi türüne göre lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyeti farklılık göstermemektedir. Yani lojistik yönetimindeki müşteri memnuniyetinde gönderi türüne göre istatistiki olarak anlamlı fark yoktur. H10 hipotezi RET edilir.

Değerlendirme ve Sonuç

Günümüzde işletmelerin, yalnızca nitelikli ve kaliteli ürün ve hizmet üretmesi hayatlarını sürdürmelerinde yeterli olmamakla birlikte hitap ettikleri müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayarak memnuniyetlerini de göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Değişen iş ortamları, ekonomik-teknolojik gelişmeler ve rekabetin yoğun bir şekilde görüldüğü dış dünyaya işletmelerin ayak uydurabilmeleri hususunda müşteri taleplerini dikkate alarak ürettikleri ürün veya hizmetleri de nitelikli ve hızlı bir biçimde müşterilerine ulaştırmaları gerekmektedir. Bu kapsamda işletmelerin yeni müşterilere hitap etmeleri, yeni müşteriler kazanmaya uğraşmalarından ziyade mevcut müşterilerini ellerinde tutarak müşteri sadakatini geliştirmeleri gerekliliği aşikardır. Bu çerçevede işletmelerin müşterilerinin memnuniyetlerini dikkate alarak faaliyet göstermeleri işletmelerin yararına olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda araştırma kapsamında bir kargo şirketinin müşteri memnuniyeti ölçülme çalışılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulguların istatistiki analizlerine göre (üçüncü bölüm) şu öneriler getirilebilir;

H1 hipotezinde Tablo 3.4'teki ortalama değerlere bakıldığı zaman kadınların erkeklere oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre kargo firmaları yapacakları tutundurma faaliyetlerinde erkeklere göre kadın müşterilere daha çok önem vermelidir. Bu önem sayesinde kadınlar kargo firmasının sadık müşterileri olabilir.

H2 hipotezinde Tablo 3.9.'a göre 26-35 yaş arası kişiler 25 yaş altı kişilere göre kargo şirketi hizmetinden daha çok memnun oldukları görülmektedir. Bu sonuca göre kargo şirketi 26-35 yaş arası müşterileri elinde tutmak için onlara yönelik daha çok hizmet verme yoluna gidebilir.

H4 hipotezinde Tablo 3.11'e göre lisans mezunları, lise ve altı ile lisansüstüne göre müşteri

memnuniyetinde daha çok farklılık göstermektedir. Diğer bir ifadeyle lisans mezunları kargo şirketi hizmetlerinden diğerlerine göre daha çok memnundur. Bu sonuca göre ise kargo firması yine aynı şekilde lisans mezunlarını elinde tutmak amacıyla tutundurma faaliyetleri düzenleyebilir.

H5 hipotezine göre Tablo 3.14.'e göre araştırmaya katılan bireylerden gelir düzeyi 2001-3000 arası gelir elde eden bireylerin, 3001 ve üzeri gelir düzeyi olan bireylerden daha çok memnuniyet algısına katıldıkları görülmektedir. Bu sonuca göre kargo şirketini daha çok 2001-3000 TL. gelir elde eden müşteriler memnun olmaktadır. Bu müşterilerin memnuniyetini daha da arttırmak için kargo firmaları gönderi fiyatlarında indirim yapma yoluna gidebilirler. H7 hipotezinde göre Tablo 3.20.'ye göre kaliteli hizmet kriterini seçenlerin teslim süresi kriterini seçenlere göre daha çok memnuniyet algısına katıldıkları görülmektedir. Bu sonuca göre işletmeler zayıf seçim olarak hizmet kriterinden sonra gelen teslimat süresi kriterine daha çok önem verip bu alanda da başarı sağlama yoluna gidebilirler.

H9 hipotezine göre Tablo 3.22'de görüldüğü gibi yapılan istatistiki analize göre kişisel gönderi yapan müşteriler, iş sebebi gönderiler yapanlara göre daha çok memnuniyet yönünden farklılık göstermiştir. Bu sonuca göre kargo firması iş sebebi gönderilerde farklı tutundurma faaliyetlerine girerek bu kriteri de memnuniyet açısından zenginleştirmelidir.

Araştırmanın sadece bir bölgede diğer bir ifadeyle Selçuk Üniversitesi yerleşkesi dahilinde yapılması, değişkenlerin faktör analizi yapılmadan işleme alınması ve diğer firmalarla karşılaştırma yapılmaması araştırmanın kısıtları arasında gösterilmektedir.

Gelecekte yapılacak çalışmalara öneri olarak gelişmekte olan iletişim ve teknoloji araçları sayesinde lojistik yönetimi de değişmekte ve gelişmekte olması nedeniyle müşteri memnuniyetleri de değişecektir. Bu araştırmanın gelecekte yapılabilecek çalışmalara ışık tutarak lojistik yönetiminin önündeki engeller ve sorunları ile olumsuzlukların müşteri memnuniyetine ne şekilde yansıdığı ve bu gibi olumsuz durumları bertaraf etmek için ne gibi çalışmalar yapılması gerektiği yapılacak çalışmalara öneri niteliğinde olacaktır.

Kaynaklar

Bakırtaş, H. (2008), *"İlişkisel Pazarlama ve Müşteri Bağlılığı: Bankacılık Sektöründe Bir İnceleme"*, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (22), 213-244.

Baki, B. (2004), *Lojistik Yönetimi ve Lojistik Sektör Analizi*, Lega Kitabevi, Trabzon.

- Ballaou, R.H. (1999), *Bussiness Logistic Management*, 4th ed., New Jersey, Prentice-Hall International.
- Brown, W., Swartz, S., Teresa, A. (1989), A Dyadic Evaluation of the Professional Services Encounter. *Journal of Marketing*. 53.
- Flavián, C., Guinalíu, M., & Gurrea, R. (2006), The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & management*, 43(1), 1-14.
- Giese, L. J. ve Cote, A. J. (2002), Defining Consumer Satisfaction, *Academy of Marketing Science Review*, Vol. 2000 No. 1, 1-24.
- Günay, S. (2005), Lojistik yönetim ve stok kontrolünde Silver Meal modelinin uygulanması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi SBE*.
- Karasar, N. (2003), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Knutson, B. J. (1988), Ten Laws of Customer Satisfaction, *Cornel Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 29(3). 14-17.
- Oliver, R. L. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, New York
- Orhan, O. Z. (2003), *Dünyada ve Türkiye’de Lojistik Sektörün Gelişimi*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları. No: 2003-39. İstanbul, 10-15.
- Pizam, A. ve Ellis. T. (1999), *Customer Satisfaction and Its Measurement in Hospitality Enterprises*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326-339.
- Suarez Alvarez, L., Díaz Martín, A. M., & Casielles, R. V. (2007), Relationship marketing and information and communication technologies: Analysis of retail travel agencies. *Journal of travel Research*, 45(4), 453-463.
- Tanyaş, M. ve Düzgün, M., (2012), Çeviri LONG D., *Uluslararası Lojistik Küresel Tedarik Zinciri Yönetimi*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- TDK. (2012), *Lojistik Nedir?*. 01.12.2012 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.510a6e50f2ff77.66393104 adresinden erişilmiştir.
- Voortman, C. (2004), *Global Logistics: Management*. Juta and Company Ltd.
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003), eTailQ: dimensionalizing, measuring and predictingetail quality. *Journal of retailing*, 79(3), 183-198.

YAPAY SİNİR AĞLARININ GAYRİMENKULLERİN TOPLU DEĞERLEMESİNDE UYGULANABİLİRLİĞİ: GÖLBAŞI İLÇESİ ÖRNEĞİ*

Aslı Tuba İLHAN**
N. Semih ÖZ***

Öz

Gayrimenkul değerlemede kullanılan yöntemler, taşınmaz sayısı, zaman, maliyet ve değerlendirme amacına bağlı olarak tekil veya toplu olarak iki şekilde sınıflandırılmaktadır. Dünyada kısa sürede daha düşük maliyetler ile çok sayıda taşınmazın değer takdirine duyulan ihtiyaç nedeni ile başta vergilendirme olmak üzere kentsel dönüşüm, kamulaştırma, arsa/arazi düzenlemesi gibi işlemlerde toplu değerlendirme uygulamaları yapılmaktadır. Bu durum, regresyon analizi gibi istatistikî yöntemlerin yanı sıra teknolojik gelişmelere bağlı ortaya çıkan yapay zekâ tekniklerinin de bu alanda kullanılmaya başlanması sonucunu doğurmuştur. Bu makale konusu çalışmada, yapay zekâ tekniklerinin en yaygın kullanılanlarından Yapay Sinir Ağları (YSA) yönteminin gayrimenkullerin toplu değerlemesinde uygulanabilirliği, Ankara ili, Gölbaşı ilçesi için arsa fiyatı tahminine ilişkin gerçekleştirilen model yardımı ile ortaya konmuştur. YSA'nın tahmin başarısı hakkında karşılaştırma yapabilmek amacıyla, ayrıca Çoklu Regresyon Analizi de (ÇRA) kullanılmıştır. Analizler sonucunda, YSA modelinin, %94 R² ve %4.8 MAPE ile ÇRA'ya göre daha iyi tahmin yaptığı, buna karşın model parametrelerinin yorumlanmasında yetersiz olduğu görülmüştür. Başta emlak vergisine esas değerlerin belirlenmesi olmak üzere yapılacak toplu değerlendirme çalışmalarında, regresyon analizi varsayımlarının sağlanamadığı, analizin gerçekleştirilemediği veya örnek sayısının sınırlı olduğu durumlarda değer tahmininde YSA'nın tercih edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Toplu değerlendirme, taşınmaz değerlendirme, arsa değeri, yapay sinir ağları, taşınmaz değerlendirme sistemi.

Jel Kodları: C13, C45, E37

* Bu makalede, Aslı Tuba İLHAN'ın Prof. Dr. N.Semih ÖZ danışmanlığında yürütülen ve Ankara Üniversitesi, Gayrimenkul Geliştirme ve Yönetimi Anabilim Dalında 14.10.2019 tarihinde kabul edilen "Yapay Sinir Ağları Yönteminin Gayrimenkullerin Toplu Değerlemesinde Uygulanabilirliğinin Araştırılması: Gölbaşı İlçesi Örneği" isimli yüksek lisans tezinden faydalanılmıştır.

** Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Gayrimenkul Geliştirme ve Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans mezunu, tuba_ilhan@hotmail.com

*** Prof. Dr., Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Maliye Bölümü, semih.oz@politics.ankara.edu.tr

Makale gönderim tarihi: 06.05.2020

Makale kabul tarihi: 09.07.2020

Applicability of Artificial Neural Networks on Mass Valuation of Real Estates: The Case of Gölbaşı District

Abstract

Real estate valuation methods can be classified as single or collective based on parameters such as, number of real estates, time, cost, and purpose of the valuation. Due to the global need of rapid and cost-effective appraisals for a myriad of real estates, mass appraisal applications are carried out in urban conversion, expropriation, land arrangement and in particular for the determination of the tax value. This situation has led to the use of artificial intelligence techniques that emerged due to technological developments in addition to more traditional statistical methods such as regression analysis. In this study, we evaluated the applicability of Artificial Neural Networks (ANN), on mass valuation of real estates by developing a price estimation model for Gölbaşı districts in Ankara. Additionally, we compared the performance of ANNs to the multiple regression analysis (MRA) method. This analysis showed that ANN model with 94 % R^2 and 4.8% MRA predicted the land prices more accurately than the MRA. However, ANN model was inadequate for the interpretation of the model parameters. In conclusion, ANN models can be a preferable method when the regression analysis assumption cannot be fulfilled the MRA cannot be performed or sample number is limited, in mass valuation studies that especially focus on estimation of real estate pricing and tax.

Keywords: Mass valuation, real estate valuation, land value, artificial neural networks, real estate valuation system.

Jel Codes: C13, C45, E37

1. Giriş

Gayrimenkul değerlendirme çalışmalarında, çoğunlukla Uluslararası Değerleme Standartları'nda (UDS) yer alan pazar, gelir ve maliyet olmak üzere üç kategoriye ayrılan geleneksel değerlendirme yaklaşımları kullanılmaktadır. Bununla birlikte son yıllarda bilgisayar teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan ve birçok alanda uygulanan yapay zekâ teknikleri, gayrimenkul değerlemede de kullanım alanı bulmuştur. Yapay zekâ tekniklerinden en yaygın kullanılanı YSA, klasik istatistiksel yöntemlere alternatif olarak gösterilmekte olup özellikle belirli bir bölgedeki birden fazla taşınmaza değer biçilmesi gerektiği durumlarda uygulama kolaylığı, doğrusal olmama, eksik bilgi ile çalışabilme, karmaşık problemleri çözebilme yeteneği gibi avantajları, YSA'yı regresyon analizlerine göre tercih edilebilir hale getirmiştir.

Bu tekniklerin, Lisanslı Değerleme Uzmanları Kraliyet Kurumu (Royal Institution of Chartered Surveyors-RICS) tarafından yayımlanan standartlarda, otomatik değerlendirme metodları arasında da sayılmakta olduğu, genellikle regresyon analizinin Dünya'da vergilendirme başta olmak üzere toplu değerlendirme çalışmaları kapsamında kullanıldığı görülmektedir.

Türkiye'de ise yapılan satışların gerçek değer üzerinden gösterilmesini zorunlu kılmak ve adil bir emlak vergisi ile değerli konut vergisi sisteminin kurulmasını sağlamak amacıyla Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yürütülmekte olan Taşınmaz Değerleme Sistemi projesinin uygulamaya geçmesi halinde bu yöntemin yaygınlaşacağı beklenmektedir. Ayrıca bu tekniklerin Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) coğrafi bilgi sistemi üzerinden sağlanan veri paylaşımının çeşitlenmesine ve gelişmesine paralel olarak ilerleyen dönemlerde belirli bir bölgede toplanmış olan taşınmazların birçoğuna veya tümüne ilişkin kentsel dönüşüm, özelleştirme ve kamulaştırma gibi amaçlarla değer tespit yapılması gerektiği durumlarda da kullanılacağı tahmin edilmektedir.

Bu çalışmada YSA modeli, örnek olay çerçevesinde Ankara ili, Gölbaşı ilçesinde 2017 yılında satışı gerçekleştirilmiş mülkiyeti Hazineye ait arsa vasıflı taşınmazlar üzerine kullanılmıştır. Çalışmanın kapsamı, veri setine alınan taşınmazların değerini etkileyen faktörlerin belirlenerek arsa birim fiyatlarının tahmin edilmesinde YSA'nın kullanımı ve analiz sonuçlarının değerlendirilmesi için klasik istatistiksel yöntemlerden ÇRA ile karşılaştırma yapılmasına dayanmaktadır. Çalışmada aynı gayrimenkullerin YSA ve ÇRA kullanılarak

değer tahmini yapılmaya çalışılmıştır. Uygulanan modellerde bağımlı değişken 2017 yılı arsa satış birim fiyatı olarak tanımlanmış olup arsa fiyatını etkileyen 13 adet bağımsız değişken kullanılmıştır. Modellerin belirleme katsayısı ve hata oranları karşılaştırılarak performansları değerlendirilmiştir.

2. Literatür Özeti

Gayrimenkul değerlendirme, değer kavramını ekonomik bir anlayışa dönüştürmekte olup özellikle pazar değerinin tahmin edilmesi açısından önemli bir işleve sahiptir (Mooya 2016). Yapay sinir ağlarının, gayrimenkul değerlemesinde kullanımına ilişkin bilinen ilk çalışmalar 1990'lı yılların başlarına dayanmaktadır. Çalışmalar genel olarak konut fiyatlarının tahminlemesine yönelik yapılmış olup Borst (1991) tarafından yapılan ilk çalışmayı, Tay ve Ho (1992), Evans vd. (1993), Worzala vd. (1995) ve McCluskey vd. 'nin (1996) temel çalışmaları takip etmiştir. Gayrimenkul fiyatlarını tahmin etmeye yönelik olarak sinir ağları ve regresyon (çoklu regresyon, hedonik regresyon) yöntemlerinin her ikisinin de uygulandığı çalışmalar tablo 1'de özetlenmiş olup çoğunluğu sinir ağlarının daha iyi performans sergilediğini göstermektedir. Bununla birlikte bu çalışmalardan bazılarında tam tersi görüşler bulunmakta ve sinir ağlarının regresyona göre mutlak üstünlüğü olduğunun söylenemeyeceği belirtilmektedir. Diğer yandan bazı çalışmaların sonuçlarından regresyon ve sinir ağları yöntemlerinin model performans göstergelerinden biri olan R^2 değerleri arasındaki farkın %10'dan daha az olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Gayrimenkul değerlemede, regresyon ve sinir ağları çalışmalarının karşılaştırılması

Yazar/Yıl	Ülke	Araştırma Konusu	Örnek Sayısı	Ölçüt	Regresyon	Sinir Ağları
Worzala vd. (1997)	ABD	Konut fiyatları	288	R^2	%82	%85
Rossini (1997)	Avustralya	Konut fiyatları	334	R^2	%90	%78
Gallejo vd. (2004)	İspanya	Konut fiyatları	100	R^2	%86	%92
Limsombunchai vd. (2004)	Yeni Zelanda	Konut fiyatları	200	R^2	%78	%95
Wilkowski & Budzynski (2006)	Polonya	Arazi değeri	114	AD	8.62	11.55
Özkan vd. (2007)	Türkiye	Konut fiyatları	170	R^2	%83	%85

Selim&Demirbilek (2009)	Türkiye	Konut kira değerleri	7514	MSE	%70	%25
Peddy Piying (2011)	Çin	Konut fiyatları	2471	R ²	%69	%76
Bulut Nas (2011)	Türkiye	Konut fiyatları	205	R ²	%33	%34
Mimis vd. (2013)	Yunanistan	Konut fiyatları	3150	R ²	%76	%87
Ecer (2014)	Türkiye	Konut fiyatları	610	RMSE	2.29	0.52
Khamis & Kamarudin (2014)	Malezya	Konut fiyatları	1047	R ²	%65	%82
Sampathkumar vd. (2015)	Hindistan	Arazi fiyatları	204	r	%96	%98
Güneş & Yıldız (2015)	Türkiye	Konut fiyatları	2447	N _p	%84	%89
Abraham (2016)	Yeni Zelanda	Konut fiyatları	-	R ²	-	%87
Nunez Tabales vd. (2016)	İspanya	Ticari gayrimenkul fiyatları	202	R ²	%72	%87
Hayrullahoğlu vd. (2017)	Türkiye	Konut fiyatları	163	RMSE	138.564	387.153
Yazgan vd. (2017)	Türkiye	Konut fiyatları	2586	MSE RMSE MAE	1.34 1.16 1.34	0.25 0.43 0.31

R²: Belirleme Katsayısı, r: Korelasyon, RMSE: Hata kareleri ortalaması karekökü, MSE: Hata kareleri ortalaması, AD: Ortalama sapma, N_p: Ortalama tahmin başarı oranı

Bu çalışmalardan bazılarının ilişkin daha detaylı açıklamalar aşağıdaki gibidir:

Worzala vd. (1997), Colorado eyaletinde konut fiyatlarının analizinde, YSA yöntemini kullanmış ve model tahmininde konum, tip, toplam alan, arsa alanı, taban alanı, banyo sayısı ve garaj kapasitesi olmak üzere 7 adet parametre kullanmışlardır. 288 örneklemin yer aldığı veri setinde tüm verilerin kullanarak yaptıkları uygulamada, YSA ile %84,5 ÇRA ile ise %81,9 doğruluk oranına ulaşmışlardır.

Gallego ve Esperanza (2004), çalışmalarında Madrid'de konut fiyatlarını, ilçe büyüklüğü, ilçe içindeki konum, şehir merkezine uzaklık, yol, yapı sınıfı, alan, bina yaşı, teras, konut iç dizaynı, eklentisinin olup olmaması ve bulunduğu kat olmak üzere 12 parametre kullanarak analiz etmişlerdir. Analiz sonucunda, YSA'nın doğruluk oranı %92, ÇRA'nın ise %86 olarak gerçekleştiği, bu nedenle YSA'nın daha başarılı olduğu sonucuna varılmıştır.

Wilkowski ve Budzynski (2006), Polonya'nın Otwock şehrindeki müstakil konut alanı olarak planlanmış ve yapılaşmamış arazilerden oluşturdukları ve 2000-2001 yılları arasındaki 114

örneklem yer aldığı veri seti ile yaptıkları çalışmada 76 veri eğitim, 38 veri ise test setine alınmış olup 3 gizli katmanlı YSA ile ÇRA'ya göre daha doğru sonuçlar elde edilmiştir.

Liu ve Jiao (2012), mevcut arazi değerlendirme yöntemleri ile temel arazi fiyatı değerlemede yapay sinir ağının uygulanmasını incelemiş ve temel arazi değer tahmini için yapay sinir ağları ile iki farklı model geliştirmiştir. Algoritma olarak geri yayımlı model, veri setindeki örneklem ise Wuhan şehrinden seçilmiştir. Çalışma neticesinde arazi değerlemede uygulanan YSA modellerinin objektif ve doğru olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Khamis ve Kamarudin (2014), konut fiyatlarının tahmininde istatistiksel ve yapay sinir ağları modellerinin karşılaştırılmasına ilişkin uygulamalarında, veri setini New York'taki rastgele seçtikleri 1047 konut fiyatından oluşturmuşlar ve faktörleri yaşam alanı, oda sayısı, banyo sayısı, alan ve konut yaşı olarak belirlemişlerdir. Analizler sonucunda R değeri, ÇRA için %65, YSA için %82 olarak gerçekleşmiş olup çalışmada YSA'nın konut fiyat tahmininde ÇRA'ya tercih edilebilecek alternatif bir yöntem olduğuna vurgu yapılmıştır.

Nunez Tabales vd. (2016), İspanya'nın Cordova şehrindeki 202 adet ticari mülkün aylık kira değerlerinden yola çıkarak ve 17 bağımsız değişken kullanılarak hedonik regresyon ve YSA yöntemleri ile fiyat tahminlemesi yapmıştır. Analizler sonucunda doğruluk oranı, 6 gizli katmanlı YSA modeli ile %87, hedonik regresyon ile %72 seviyesinde gerçekleşmiştir.

Türkiye'de ise gayrimenkul değerlemede yapay sinir ağları yaklaşımının uygulanmasına ilişkin yapılan akademik çalışma sayısı sınırlı kalmış olup yapılan çalışmaların büyük çoğunluğu ise konut fiyatları üzerine bir model geliştirmeye yöneliktir.

Özkan vd. (2007), Konya ili, Selçuklu ilçesinde konut satış fiyatlarının tahmin edilmesine yönelik olarak 8 parametrenin kullanıldığı, YSA ve ÇRA yöntemleri ile matematiksel model geliştirmiştir. Analiz sonucunda ÇRA ile %83, YSA ile %84,5 doğruluk oranı elde edilmiştir.

Selim ve Demirbilek (2009), Türkiye'deki konut kira değerini belirleyen faktörleri 2004 Hanehalkı Bütçe Anketi kullanarak analiz etmişler ve ele alınan modelin doğrusal olmaması nedeni ile YSA'yı alternatif bir yaklaşım olarak kullanmışlardır. Çalışmalarında hedonik regresyon ile YSA modellerinin tahmin performanslarını karşılaştırmışlar ve tahminlemede YSA'nın daha iyi alternatif bir yöntem olduğunu belirlemişlerdir.

Ecer (2014), Türkiye'de konut fiyatı tahmininde, yapay sinir ağları ve hedonik regresyon yöntemlerini kullanmıştır. İzmir'de 2013 yılında satılan konutlardan 610 tanesi rastgele seçilerek örneklem oluşturulmuştur. Yapay sinir ağları yönteminde logfiyat bağımlı değişken, konuta ilişkin 81 özellik ise bağımsız değişken olarak modelde yer almış olup bir gizli katman

ve her katmanda 3 nöron bulunacak şekilde model oluşturulmuştur. İki modelin doğrulukları karşılaştırmış ve yapay sinir ağlarının hedonik regresyona göre daha iyi tahmin yaptığı sonucuna ulaşmıştır.

Güneş ve Yıldız (2015), Tapu kadastro modernizasyon projesi kapsamında, toplu değerlendirme yöntemleri pilot olarak seçilen iki ilçede (Mamak ve Fatih) uygulanmış ve sonuçları değerlendirilmiştir. Yöntem olarak ÇRA, YSA ve Karar Ağaçları yöntemleri kullanılmıştır. Veri seti Fatih ilçesinde 2702 adet konut verisi ile oluşturulmuştur. Çalışmada, YSA'nın daha başarılı bir yöntem olduğu, buna karşın bu yöntemin yüksek uzmanlık ve donanım gerektirdiği, ÇRA'nın modellemede ve analiz sonuçlarını tartışmada basit bir yöntem olduğu bu nedenle daha tercih edilebilir olduğu vurgulanmıştır.

Hayrulloğlu vd. (2017), konut piyasaları için hedonik değerlendirme modeli geliştirilmesi için yaptıkları çalışmalarında, Ankara ili, Çankaya ilçesi, Çukurambar bölgesindeki üç mahalledeki satılık konut fiyatlarını çevrimiçi emlak sitesinden temin etmişler, seçtikleri 163 örneklem ve belirledikleri 8 parametre (alan, oda sayısı, bulunduğu kat, cephe, site, bina yaşı, metro istasyonuna uzaklık, Konya yoluna uzaklık) ile sınırlı doğrusal regresyon modeli (CLLS), adım adım regresyon (SR) ve YSA yöntemleri ile üç farklı model geliştirmişlerdir. Analizler sonucunda, en üstün performans gösteren modelin SR olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yazgan vd. (2017), çalışmalarında TR52 bölgesinde bulunan konutların satış fiyatlarının belirlenmesinde hedonik model ve YSA yöntemlerini kullanmışlardır. Analizde, 2015 yılı Ocak-Aralık 2015 döneminde emlakçıların portföylerindeki satılmış 2586 konut ile veri seti oluşturulmuş, 58 parametre belirlenmiştir. Uygulamalar sonucunda, her iki modelin performans kriterleri (MSE, RMSE, MAE) karşılaştırılmış ve YSA'nın hedonik modele göre daha etkin bir yöntem olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3. Toplu Değerleme

Değerleme çalışmalarının, kapsadığı alan veya varlık bakımından tekil ve küme değerlemesi olmak üzere iki şekilde sınıflandırılması mümkündür. Genel olarak tek parsel, yapı ve işletme ölçeğinde yapılan, alım-satım, yatırım, kredi amaçlı ve para ve sermaye piyasası işlemlerine yönelik değerlendirme çalışmalarının tekil değerlendirme kapsamında değerlendirilmektedir. Tekil değerlendirme, yöntem olarak genelde geleneksel değerlendirme yöntemlerinden piyasa, gelir ve maliyet yaklaşımları kullanılmaktadır (Tanrıvermiş 2018). Nispeten kısa sürede, daha düşük

masraf ile çok sayıda taşınmaza değer takdir edilmesi gerektiği durumlarda tekil değerlendirme yerine toplu değerlendirme yöntemleri tercih edilmektedir.

Toplu değerlendirme, birden fazla gayrimenkule eş zamanlı olarak değer biçilmesi gerektiğinde, seçilen bir örneklem kümesi üzerinden istatistiksel yöntemler kullanılarak kurulan ve test edilen modeller aracılığı ile gerçekleştirilen değerlendirme sürecidir (Tanrıvermiş 2018). Toplu değerlendirme, vergilendirme, fiyat endekslerinin oluşturulması ve pazar dinamiklerinin analiz edilmesi bakımından önemlidir (Jahanshiri vd. 2011). Bir başka tanıma göre ise klasik gayrimenkul değerlendirme teorisi ve modeline dayanarak, bir grup gayrimenkulün sistematik bir değerlendirmesi olan ve piyasa değerini elde eden matematiksel modelin, matematiksel istatistik, bilgisayar ve coğrafi bilgi teknolojileri ile ortaya konmasıdır (Zhou vd. 2018). Uluslararası Değerleme Çalışanları Birliği (International Association of Assessing Officers-IAAO), toplu değerlemeyi, “Bir grup taşınmazın, belirli bir tarihteki ortak verilerin, standart metodların ve istatistiksel testlerin kullanıldığı değerlendirme süreci” olarak tanımlamıştır. UDS’nin 2006 yılında yayımlanan versiyonunda ise toplu değerlendirme, “İstatistiki inceleme ve sonuçların analizinin yapılmasına olanak veren değerlendirme metodlarının ve tekniklerinin sistematik ve düzenli bir şekilde uygulanması ile belli bir tarihte birden fazla mülkün değerlemesinin yapılması”, toplu değerlendirme süreci ise “Toplu değerlendirme işlerinde, ölçümlere ve/veya endekslere ulaşmada kullanılan süreçler” şeklinde tanımlanmış olup 13 numaralı kılavuz notu, toplu değerlendirme ile ilgili tanımlar, veri kaynakları, oran çalışmaları hakkında bilgi vermektedir. Standartların 2017 yılında yayımlanan versiyonunda ise toplu değerlemeye yer verilmemiştir.

3.1. Toplu Değerleme Standartları

IAAO tarafından, toplu değerlendirme çalışmalarını içeren ilk standart, 1984 yılında “Toplu Değerleme Standartları” adı ile yayımlanmış, bu standartların yerini 2002 yılında “Gayrimenkullerin Toplu Değerlemesi” standartları almıştır. Standartlarda vurgu yapılan başlıca hususlar maddeler halinde açıklanmıştır:

- Hatasız bir değerlendirme için verilerin doğru, tam ve güncellenmiş olarak elde edilmesi bunun için de değerlendirme ofislerinin etkin ve sürdürülebilir bir veri toplama sistemini kurmaları gerekmektedir.

- Değerleme uzmanlarının öncelikle modeli yani değeri etkileyen arz ve talep faktörleri ile taşınmazın özelliklerini tanımlaması, sonrasında seçilen değişkenlerin değere katkısını en iyi temsil eden katsayıları belirlemesi gerekmektedir.
- Doğru bir değer tahmini yapacak modelin tanımlanması ve ölçümlenmesi için kapsamlı bir pazar analizi gereklidir.
- Toplu değerlendirme, modelleme yazılımı, model performansı ve doğruluğu hakkında geri bildirim sağlayan çeşitli istatistiksel ölçümler içerir. Bu kapsamda modellerin sadece değerlendirme anlamında değil aynı zamanda istatistiksel olarak da anlamlı olması sağlanmalıdır. Değerleme yapanların değerlendirme performanslarını doğru değerlendirebilmeleri ve gerekli düzeltmeleri yapabilmeleri için bu ölçümlere vakıf olması, bunları açıklayabilmesi ve savunabilmesi gereklidir.
- Toplu değerlendirme, yetişmiş personel ve teknik donanım gerektirir. Kadronun, genel yönetim, denetim, değerlendirme, haritalama ve veri işleme konusunda uzman kişilerden oluşması gerekir.
- Değerleme bürolarının ihtiyaç duyacakları bilgileri içeren kapsamlı bir kütüphaneye erişimi olmalıdır. Fiziksel veya dijital şekilde olacak bir kaynak kütüphanesi emlak vergisi kanunları ve yönetmeliklerini, IAAO standartlarını, tarihsel kaynakları, güncel yayınları ve kılavuzları içermelidir (IAAO 2017).

3.2. Toplu Değerleme Modelleri ve Uygulamaları

Gayrimenkul değerlemesi, zamanla basit ampirik yargılardan otomatik değerlendirme modellerine dönüşmüş ve uygulamalar tek mülkten toplu değerlemeye doğru genişlemiştir (Clapp 2003). Geleneksel yöntemler insanların önyargı ve hatalarına karşı eğilimli olmanın yanı sıra çok sayıda taşınmazın değerlendirilmesi söz konusu olduğunda maliyetli ve zaman alıcıdır (Benjamin vd. 2004). Otomatik değerlendirme modelleri (Automated Valuation Models-AVM), bu tip problemleri çözmek için geliştirilmiştir. Bu modeller belirli bir bölgedeki taşınmazların değerlerini, karakteristik özelliklerini ve güncel işlemlerine ilişkin bir veri tabanı içermekle birlikte bu modellerde taşınmaz değerinin tahmininde istatistiksel yöntemler kullanılmakta ve model çıktılarının görselliği grafiksel ara yüzler ile sağlanmaktadır (Jahanshiri vd. 2011). AVM'ler RICS standartlarında (i) Çoklu Regresyon Analizi, (ii) İndeksleme, (iii) Satışların Karşılaştırılması Modelleri ve Otomatik Karşılaştırmalı Seçim, (iv) Yapay Sinir Ağları olmak üzere dört kategoride yer almıştır (Bradford vd. 2013). Toplu değerlendirme konusunda yapılan

incelemelerde birçok ülkede çoklu regresyon analizi yönteminin kullanıldığı, modern değerlendirme modelleri (yapay sinir ağları gibi) üzerine çalışmalar yapıldığı ve bazı ülkelerde ise Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) tabanlı konumsal analizlerin kullanıldığı görülmüştür. Gayrimenkullerin toplu değerlemesi, Avrupa’da ve dünyanın diğer ülkelerinde en çok tartışılan konulardan biridir. Geliştirilen yaklaşımlar ülkelere göre çeşitlilik göstermekle birlikte bu yaklaşımlarda bazı ortak noktalar da bulunmaktadır. Örneğin Avrupa Birliği ülkelerinde genel olarak vergilendirmeye ilişkin bir değer sistemi hâkim olup modeller genellikle bilgisayar destekli toplu değerlendirme sistemlerini geliştirmek için birlikte çalışan ve çoklu regresyon analizine dayanan hedonik denklemleri kullanmaktadır. Bu yaklaşımlardaki esasların veya toplu değerlemeye ilişkin usullerin belirlenmesinde, IAAO gibi seminerler veya uluslararası konferansların sonuçlarından yararlanılmaktadır (Walacik vd. 2013, Baranska 2013). Toplu değerlemelerin uygulandığı birçok ülkede bu sürecin öncelikle vergilendirme amaçlı kullanıldığı ve yönetsel olarak farklı kurumların sorumluluk alanlarına girdiği görülmektedir. Toplu değerlemeye ilişkin yayımlanmış standartlar bulunmasına rağmen ülkelerde özellikle veri toplama ve veri kayıt sistemlerinin farklılaşmasından ötürü farklı modeller uygulanmaktadır. Türkiye’de ise toplu değerlendirme konusunda, akademik çalışmaların dışındaki ilk uygulama TKGM tarafından, Tapu Kadastro Modernizasyon Projesi (TKMP) kapsamında gerçekleştirilmiştir. Pilot olarak seçilen iki ilçede (İstanbul ili, Fatih ilçesi ve Ankara ili, Mamak ilçesi) yerel emlak vergisi sistemine esas olmak üzere arsaların, meskenlerin ve ticari taşınmazların toplu değerlendirme çalışmaları yapılmıştır. TKMP kapsamında yapılan bu çalışmalar, emlak vergisine esas değerlendirme sistemi konusunda fikir vermesi ve toplu değerlendirme uygulamalarına dikkat çekmesi bakımından önemlidir (Yıldız 2014). Diğer taraftan, 05.02.2019 tarihli ve 30677 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 30 numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde, taşınmazların toplu değerlendirme yöntemleri ile değerini belirlemek, değer bilgi bankasını kurmak, yönetmek ve değer haritalarının üretilmesi ile güncel tutulmasını sağlamak TKGM’nin görevleri arasına eklenmiştir.

4. Yapay Sinir Ağları

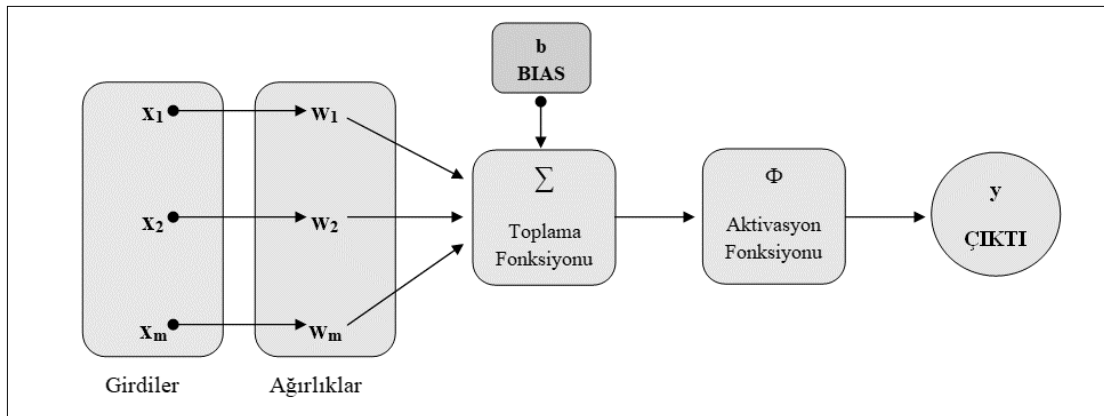
Yapay sinir ağları, kavramsal olarak insan beynin çalışma prensibinin bilgisayar sistemlerinde denenmesi fikri ile ortaya çıkmış olup 1900’lü yılların başına dayanan ilk araştırma ve çalışmalar geliştirilerek günümüzde birçok alanda uygulama imkânı bulmuştur. Yapay sinir

ağı metodolojisi, değişkenler arasındaki gizli doğrusal olmayan bağıntıların ortaya çıkmasını sağlayan fonksiyonel modelleri elde etmek için geliştirilmiştir (Chiarazzo vd. 2014). Bir yapay sinir ağı, nöronlar arasındaki bağlantının bir modeli, bağlantılardaki ağırlıkların hesaplanması ve transfer fonksiyonu ile tanımlanabilir. Yapay sinir ağları girdi-çıkıttı sinirlerinden (nöronlarından) oluşan ve sinirler arasındaki bağlantıların ağırlıkları öğrenme veya eğitilme yeteneği olduğu bir sistemdir. Böylelikle ağ bir girdi grubuna karşı etkili bir karşılık (çıkıttı) üretebilmektedir (Arıkan Kargı 2015). YSA'ların cazipliği, esas olarak doğrusal olmama, yüksek paralellik, hata ve gürültü toleransı ve öğrenme ve genelleme yetenekleri ile ilgili dikkate değer bilgi işleme özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Basherr and Hajmeer 2000).

4.1. Temel İşlem Elemanları ve Çalışma Prensibi

Biyolojik sistemde olduğu gibi yapay sinir ağlarında da sinir hücreleri nöronlar içerir ve bu nöronlar çeşitli biçimlerde birbirlerine bağlanarak ağ oluştururlar. Bu ağların öğrenme, hafızaya alma ve veriler arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarma kapasiteleri bulunmaktadır (Pektaş 2013). Yapay sinir hücrelerinin temel elemanları Şekil 1'de gösterilmiş olup bunlar; girdiler, ağırlıklar, toplama fonksiyonu, aktivasyon fonksiyonu ve çıktılardır.

Şekil 1: Yapay sinir ağı hücresi



- **Girdiler:** Yapay sinir hücresine dışarıdan bir başka deyişle çevreden veya başka bir sinir hücresinden gelen bilgilerdir.
- **Ağırlıklar:** Yapay sinir hücresine gelen bilgilerin hücre üzerindeki etkisini gösteren katsayılarıdır. Program tarafından oluşturulan bu katsayıların pozitif veya negatif olması

etkilerinin yönünü göstermekle birlikte büyüklükleri ise verilerin önemi hakkında bir bilgi vermez.

- *Toplama Fonksiyonu:* Bir hücreye gelen net girdiyi hesaplayan fonksiyondur. Bunun için değişik fonksiyonlar kullanılmaktadır. En yaygın olanı ise ağırlıklı toplamdır (e.1).

$$\text{Net} = \sum_{i=1}^m x_i w_i$$

(e.1)

Burada x girdileri, w ağırlıkları, m ise bir hücreye gelen toplam girdi sayısını göstermektedir.

- *Aktivasyon Fonksiyonu:* Bu fonksiyon hücreye gelen net girdiyi işleyerek hücrenin bu girdiye karşılık üreteceği çıktıyı belirler. Yapay sinir ağlarının “doğrusal olmama” özelliğinin temelini aktivasyon fonksiyonlarının doğrusal olmayışı oluşturmaktadır. En yaygın olarak kullanılan aktivasyon fonksiyonlarından biri sürekli türevi alınabilen, girdi değerlerinin her biri için 0 ve 1 arasında değer üreten Sigmoid fonksiyonudur (e.2).

$$F(\text{Net}) = \frac{1}{1 + e^{-\text{Net}}}$$

(e.2)

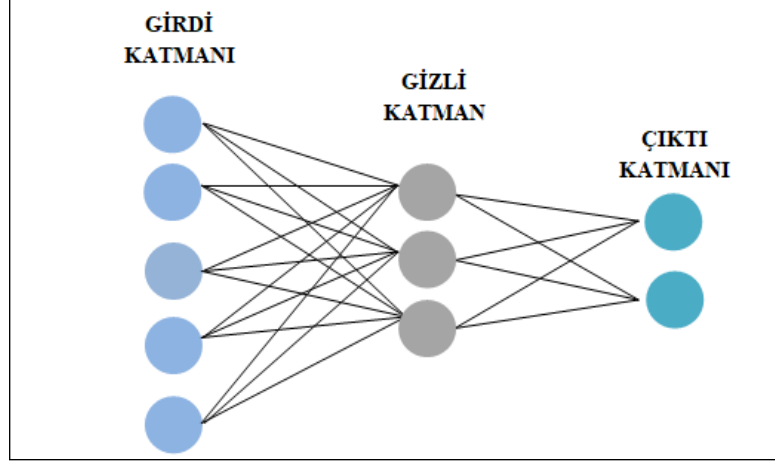
Burada Net, sinir hücresine (proses elemanına) gelen Net girdi değerini göstermekle birlikte bu değer toplama fonksiyonu kullanılarak belirlenmektedir. Bir diğeri ise -1 ve 1 arasında değer üreten hiperbolik tanjanttır (e.3).

$$F(\text{Net}) = \frac{e^{\text{Net}} - e^{-\text{Net}}}{e^{\text{Net}} + e^{-\text{Net}}}$$

(e.3)

- *Çıktı:* Aktivasyon fonksiyonu tarafından belirlenen çıktı değerleri dış dünyaya veya başka bir hücreye gönderilir. Her bir sinir hücresinin tek bir çıktı değeri vardır (Şengöz, 2017). Yapay sinir ağları, proses elemanlarının katmanlarından oluşmakta olup yapay sinir ağının ilk katmanı girdi katmanı, son katmanı ise çıktı katmanıdır ve bunlar istatistik literatüründe bağımsız değişkenler ve bağımlı değişkenlere karşılık gelirler (Pektaş 2013). Modeldeki diğer tüm elemanlar ise gizli (ara) katmanları oluşturan gizli elemanlardır (Şekil 2).

Şekil 2: Sinir ağı katmanları



Girdi katmanı, sinir hücrelerinin dış dünyadan aldıkları bilgileri gizli katmanlara transfer ettikleri katmandır. Gizli katmanlar, girdi katmanından gelen bilgileri toplama ve aktivasyon fonksiyonları ile işleyerek çıktı katmanına gönderirler. Gizli katmanlar, ağın temel işlevini gören katmanlardır ve gerek gizli katman sayısı gerekse katmanlardaki nöron sayısı ağ tasarımı sırasında kullanıcı tarafından belirlenir. Bu sayıların olması gerekenden az veya çok belirlenmesi ağın performansını doğrudan etkilemektedir. Çıktı katmanı, ara katmandan gelen bilgilerin işlenerek girdi seti için üretilmesi gereken çıktının üretilerek dış dünyaya iletiildiği katmandır.

Ağın kendisine gösterilen girdiler için doğru çıktıları üretebilmesi için eğitilmesi gereklidir. Ağın eğitilmesi, bir yapay sinir ağındaki katmanlar arasındaki sinirlerin yani işlem elemanlarının ağırlık katsayılarının belirlenmesi olarak tanımlanmaktadır. Başlangıçta bu değerler rastgele atanmakta sonrasında ise ağı örnek (girdi ve çıktı çiftlerinden oluşan eğitim kümesi) verildikçe değiştirilmekte olup bu işlem doğru çıktılar elde edilinceye kadar devam etmekte ve amaca ulaşıldığında hesaplanan son ağırlıklar sistem tarafından saklanmaktadır (Öztemel 2016).

4.2. Yapay Sinir Ağları Modelleri ve Performans Ölçütleri

Yapay sinir ağları, ilk geliştirilen ve sonrasında geliştirilen modellere temel oluşturan tek katmanlı algılayıcılar ve tahmin problemlerinde sıklıkla kullanılan çok katmanlı algılayıcılar olmak üzere iki şekilde sınıflandırılmaktadır.

Doğrusal olmayan problemlerin çözümü için geliştirilen çok katmanlı algılayıcılar, birçok öğrenme algoritması tarafından ağı eğitilmesi aşamasında kullanılabildikleri için modellemede yaygın olarak tercih edilmektedirler. Çok katmanlı algılayıcı modeli, bir girdi, bir veya daha fazla gizli (ara) katman ve bir de çıktı katmanından oluşmakta olup her bir katmanda bir veya daha fazla sayıda işlem elemanı bulunmaktadır. Bu ağlarda bilgi akışı ileriye doğru olup geri besleme söz konusu değildir. Girdi katmanında herhangi bir bilgi işleme olmayan bu ağ yapısında ara katman ve ara katmanlardaki işlemci (nöron) sayısı deneme yanılma yolu ile tespit edilmektedir (Ataseven 2013). Çok katmanlı algılayıcıların öğrenme kuralı En Küçük Kareler prensibine dayanan geri yayılım algoritması veya diğer adı ile delta öğrenme kuralıdır (Arı ve Berberler, 2017).

YSA'nın performansını değerlendirmek için bilinen en yaygın ölçütler, Mutlak Hata Oranları Ortalaması (MAPE), Hata Kareleri Ortalaması (MSE) ve Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü (RMSE) olup eşitlikler sırasıyla (e.4), (e.5) ve (e.6)'te verilmiştir:

$$MAPE = \frac{1}{n} \sum \left| \frac{y_i - \hat{y}_i}{y_i} \right| \times 100$$

(e.4)

$$MSE = \frac{\sum (y_i - \hat{y}_i)^2}{n}$$

(e.5)

$$RMSE = \sqrt{\frac{\sum (y_i - \hat{y}_i)^2}{n}}$$

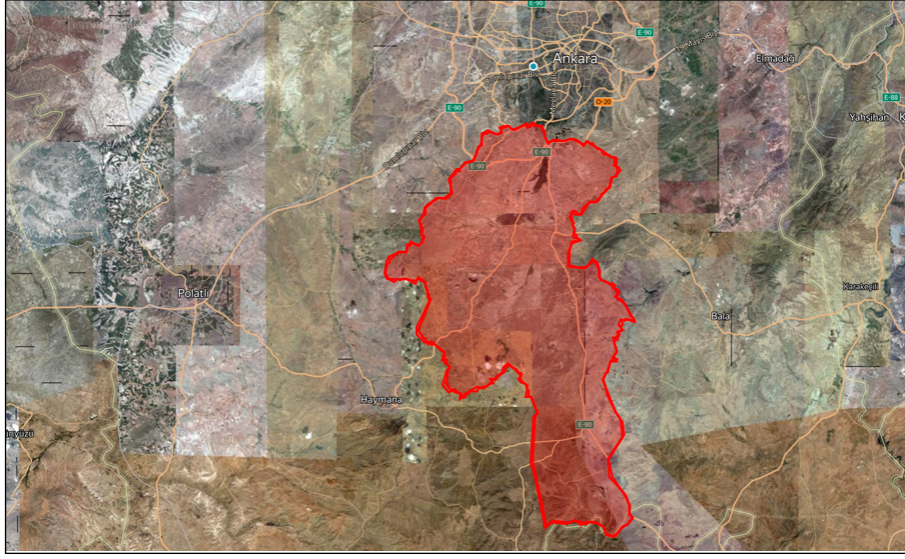
(e.6)

Bu eşitliklerde y_i ölçüm değerlerini, \hat{y}_i tahmin değerlerini, n örnek sayısını ifade eder. RMSE, ölçüm değerleri ile tahmin değerleri arasındaki hatanın belirlenmesi için kullanılır. Bu değer in sıfıra yaklaşması modelin tahmin gücünün arttığını gösterir. MSE ise RMSE'nin karesine eşit olan EKK yönteminin temel prensibine dayanan ve kestirimlerin başarılarını ölçmekte kullanılan diğer bir kriterdir. Karelerinin ortalaması ne kadar küçük ise model gerçek veriye o kadar yakındır. MAPE, tahmin hatalarını yüzdesel olarak veren bir başka ölçüttür. Diğer yandan yukarıda tanımlanan eşitlikler dışında ağı doğruluk oranına, belirleme katsayısı R^2 veya değişkenler arasındaki korelasyonu ifade eden R değerleri ile karar verilmektedir.

5. Gölbaşı İlçesi Örneği

Çalışma alanı olarak Ankara ilinin son yıllarda yapılaşmanın yoğun olarak arttığı ve özellikle yüksek gelir grubuna hitap eden konut projelerinin geliştirildiği bir çekim merkezi haline gelen Gölbaşı ilçesi belirlenmiştir (Şekil 3).

Şekil 3: Gölbaşı ilçesinin konumunu gösteren uydu görüntüsü



Gölbaşı, 1983 yılında ilçe olmuş, 1990 yılında ise 2872 sayılı Çevre Kanunu'nun 9'uncu maddesi kapsamında "Gölbaşı İlçesi Özel Çevre Koruma Bölgesi" olarak ilan edilmiştir. İlçede, 47 mahalle bulunmakta olup son dönemlerde kuzeybatı kesiminin hızla geliştiği görülmektedir. Bu bölge genelinde konut veya ticari amaçlı kullanılan 1-3 katlı müstakil yapılar veya prestijli konut projeleri göze çarpmaktadır. Bölgenin geneli yüksek gelir grubu tarafından tercih edilmektedir. İlçenin kısmen güneyinde kalan diğer yerleşim yerleri ise henüz aynı hızda gelişim göstermemektedir.

5.1. Veri Setinin Hazırlanması, Değişken Seçimi ve Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışmanın verisini, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı, Ankara Defterdarlığı ve Gölbaşı Belediyesi tarafından Gölbaşı ilçesinde 2017 yılında satışı gerçekleştirilmiş Hazineye ait "arsa" vasıflı taşınmazların satış fiyatları oluşturmaktadır. Bu yıla ait toplam satış sayısı 241 adettir. Bu veriden tekrar eden, kayıp veriye sahip olanlar çıkartılmış ve geriye kalan 230 adedi çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışmaya konu olan arsalar, mülkiyet yapısı itibariyle Hazineye

ait olmakla birlikte kullanım fonksiyonu ve lejantı açısından özel mülkiyete konu arsalar ile aynı özellikleri göstermektedir. Bağımsız değişken seçimi yapılırken; kendi aralarında (örneğin merkeze, göle ve lokomotif yerleşim yerine uzaklık ile bölge, parsel genişliği alan ile, KAKS hmax ile) yüksek korelasyon gösterdiği tespit edilenler belirlenmiş, yapılan denemeler ile model varsayımlarını bozmayanlar dikkate alınarak nitelik azaltma yoluna gidilmiştir. Sonuç olarak; bölge (konum), KAKS, plan işlevi, parsel şekli, parsel alanı, manzara, altyapı, ÖÇK (Özel Çevre Koruma sınırında olma), mülkiyet durumu (tam/hisseli), eğim, yol cephe, köşe parsel olma, satış şekli (satışın gerçekleştirildiği ilgili mevzuat) olmak üzere toplam 13 parametre belirlenmiştir. Bağımlı değişken yani çıkış değeri ise arsa birim fiyatı tahmin değeridir. Bağımlı değişken değerleri, 2017 yılı içerisinde farklı aylardaki satışlardan oluştuğu için bu değerlerin tamamı ÜFE değerleri ile güncellenerek verilerin 2017 yılı Aralık ayına toplanması sağlanmıştır. Bağımsız değişkenlerden, sınıflama ölçme düzeyinde başka bir ifade ile nitel olanların bağımlı değişken üzerindeki etkilerini ölçmek için sayısallaştırma işlemi yapılmış ve bu değişkenler analize uygun hale getirilmiştir. Gerek çoklu regresyon gerekse yapay sinir ağları analizinde, IBM tarafından geliştirilmiş Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Statistics 23 sürümü kullanılmıştır. Bu yazılım tanımlayıcı istatistikler, regresyon ve gelişmiş istatistikler gibi birçok işlevi bütünlük tek bir arabirimde çalıştırabilmesi ve kullanım kolaylığı sağlaması nedeni ile tercih edilmiştir.

Veri setindeki taşınmazların, 100'ü 1'inci bölgede (Kuzeybatı bölümü- İncek, Kızılcasaz, Ballıkpınar, Hacılar, Karşıyaka Mahalleleri), 50'si 2'nci bölgede (Kuzeydoğu bölümü- Bahçelievler, Gerder, Karaoğlan, Oğulbey, Virancık Mahalleleri), 79'u ise 3'üncü bölgede (Güney bölümü-Karagedik, Karaoğlan, Kötek, Bağıcı, Topaklı, Oyaca, Soğulcak Mahalleleri) yer almaktadır. Parsellerin inşaat haklarına ilişkin KAKS değerlerinin; %27'si 0.30, %14'ü 0.20, %13'ü 0.50, %12'si 0.15, %12'si 0.90, %11'i 1.00 ve %9'u ise 0.60 şeklinde dağılmıştır. Parsellerin 1/1000 ölçekli uygulama imar planındaki fonksiyonlarına bakıldığında, 39 tanesinin Gelişme Konut Alanı (GKA), 185 tanesinin yerleşik konut alanı şeklinde, 6 tanesinin ise ticari kullanımlara yönelik olduğu görülmüştür. Yerleşik konut alanlarının mahallelerin kırsal kesimleri, gelişme konut alanlarının ise birinci ve ikinci konut tercihlerinin iç içe geçtiği bölgeler olduğu gözlemlenmiştir. Taşınmazların 53'ünün 15-30 m genişliğindeki yollara cephesi bulunurken 30 m ve üzeri genişliğe sahip yola cephesi olan parsel sayısı 12'dir. Diğerlerinin ise 7,10 veya 12 m 'lik yola cepheleri bulunmaktadır.

Parsellerin %83'ünün geometrik şekli düzgün dörtgen formda olup diğerleri ise yamuk veya

çokgen şeklindedir. Parsellerin %33'ünün hafif eğimli, %40'ının orta eğimli, %26'sının ise eğimli olduğu belirlenmiştir. Taşınmazların %85'inin Mogan gölü manzarasına sahip olma potansiyeli yoktur. Özellikle yapılaşmanın seyrek olduğu bölgelerde bazı parsellerin mevcut durumda manzara potansiyeli bulunsa bile hafif veya orta eğime sahip olanların yakın gelecekte çevredeki yapı yoğunluğunun artması ile bu potansiyellerinin de ortadan kalkacağı aşikârdır. Veri seti içerisindeki altyapı hizmetlerine ve sosyal donatı alanlarına yakın olan parsellerin oranı %43'tür. Parsellerin 92 tanesi ÖÇK sınırları içerisinde olup ÖÇK sınırları içerisinde olan parsellerde imar planları, Özel Çevre Koruma Kurulu tarafından onaylanmakta ve parsellerin yapılaşma hakkı sınırlı tutulmaktadır. Parsellerin 130 tanesinin mülkiyeti tam, 100 tanesinin ise hisseli olup bunların %38'sinin satışı, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı tarafından 4046 sayılı Özelleştirme Uygulamaları Hakkında Kanun, %37'sinin ise Milli Emlak Müdürlüklerince 4706 sayılı Hazineye Ait Taşınmaz Malların Değerlendirilmesi ve KDV Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun kapsamında yapılmıştır. Veri setindeki diğer satış şekilleri ise 3194 sayılı İmar Kanunu veya 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu kapsamında gerçekleştirilenlerle ilgilidir. Veri setindeki taşınmazların ortalama birim satış fiyatı 365.25 TL/m² olarak gerçekleşmiş olmakla birlikte 1. bölgenin birim fiyat ortalaması 554.78 TL/m²; 2. bölgenin 472.35 TL/m²; 3. bölgenin ise 56.21 TL/m²'dir.

5.2. Çoklu Regresyon Modeli

Çoklu doğrusal regresyon modelinin temelini oluşturan regresyon analizi, belirli aralarında sebep-sonuç bağlantısı bulunan bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin belirli varsayımların sağlanması ile matematiksel modelini oluşturmakta ve bu model aracılığı ile gelecekle ilgili tahminler yapılmasına imkân tanımaktadır. Çoklu doğrusal regresyon modeli, $Y = b_0 + b_1X_1 + \dots + b_nX_n + \epsilon_i$ ($n=1,2,\dots,n$) biçimindedir. Modelde Y bağımlı değişken (fiyat); X_i , bağımsız değişkenler olmak üzere b_0 , regresyon eğrisinin y eksenini kesim noktası, b_i bağımsız değişkenlerin regresyon katsayıları, ϵ_i ise ortalaması sıfır, varyansı σ^2 olan normal dağılıma sahip hata değişkenidir. Regresyon problemlerinde model varsayımlarının sağlanmasının yanında düzeltilmiş belirlenme katsayısının olabildiğince büyük ve bağımsız değişken sayısının küçük olması istenir. Fazla sayıda bağımsız değişken kümesine sahipken bu değişkenlerin tümüne modelde yer verilmesi model varsayımlarının bozulmasına neden olabilir (Gamgam ve Altunkaynak 2017). Bu bağlamda değişken seçme yöntemi olarak

adımsal (stepwise) seçeneği tercih edilmiştir. Adımsal seçeneğinde amaç, bağımlı değişkeni etkileyebilecek bağımsız değişkenlerin neler olduğunun teorik olarak belirlenmesinden sonra, bunlar arasından birbiriyle ilişkileri olmayan ve bağımlı değişkeni en çok etkileyen değişkenlerin seçilmesidir. Bu yöntemin en önemli avantajı, çoklu doğrusal bağlantı sorununa çözüm üretmesidir (Işık 2006). ÇRA modelinin R² değerini gösteren model özet tablosu ile varyans analizi sonuçları Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2: ÇRA modeli özet tablosu

Tahmin Ediciler	X1 ₂ , X3 ₁ , X3 ₂ , X4, X9, X10, X12, X13 ₁ , X13 ₂
R	.94
R ²	.89
Düzeltilmiş R ²	.89
Standart Hata	.18
Durbin-Watson	1.52
F değeri	201.02
P değeri	.00

Regresyon modelinin R²’si .89 olarak elde edilmiş olup F testi sonucuna göre model anlamlı bulunmuştur (p=.00). Durbin-Watson test istatistiği (1.52) hata terimlerinin otokorele olmadığını göstermektedir. Model katsayıları ve bu katsayıların anlamlılığına ilişkin yapılan t testi sonuçları ile Varyans Şişme Değerleri (VIF) Tablo 3’te gösterilmiştir. Varyans şişme değerlerinin 10’dan küçük olması nedeni ile bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı olmadığı değerlendirilmiştir.

Tablo 3: ÇRA modeli katsayılar tablosu

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Sig.	VIF	
	B	Standart Hata	Beta				
sabit	2.29	.06		39.61	.00		
X1 ₂	Bölge 3	-1.14	.03	-1.01	-33.40	.00	1.86
X3 ₁	İşlev (GKA)	.23	.03	.17	6.72	.00	1.26
X3 ₂	İşlev (Diğer)	.30	.09	.09	3.55	.00	1.32
X4	KAKS	.48	.05	.28	10.55	.00	1.42
X9	Yolcephe	.11	.02	.12	4.77	.00	1.23

X10	Altyapı	.12	.03	.11	4.51	.00	1.23
X12	ÖÇK	-.35	.03	-.32	-10.99	.00	1.74
X13 ₁	Satış (4706)	-.06	.03	-.06	-2.16	.03	1.38
X13 ₂	Satış (Diğer)	-.28	.03	-.23	-8.48	.00	1.49

Analiz sonuçlarına göre ÇRA modelinde, bölge 3'te (güney) yer alma, toplam inşaat hakkını gösteren katsayı¹⁷ (KAKS), plan işlevi (gelişme konut alanı veya ticari kullanımların olduğu fonksiyonlardan biri), altyapı hizmetlerine ve sosyal donatı alanlarına yakın olma, yol cephe sınıfı, ÖÇK bölge sınırları içinde olma ile satış şekli (4706 sayılı Kanun veya diğer mevzuat) değişkenleri yer almıştır. Yarı logaritmik model;

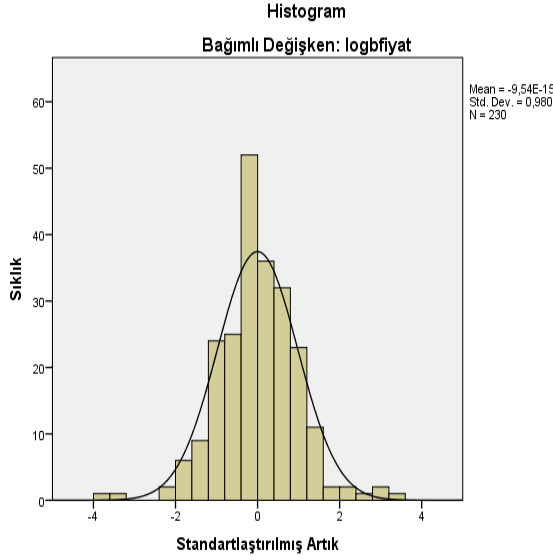
$$\text{"log}(y) = 2.29 - 1.14X_{12} + 0.23X_{31} + 0.30X_{32} + 0.48X_4 + 0.11X_9 + 0.12X_{10} - 0.35X_{12} - 0.06X_{13_1} - 0.28X_{13_2} \text{"}$$

(bölge3) (işlev-GKA) (işlev-diğer) (KAKS) (yolcephe) (altyapı) (ÖÇK) (satış-4706)
(satış-diğer)

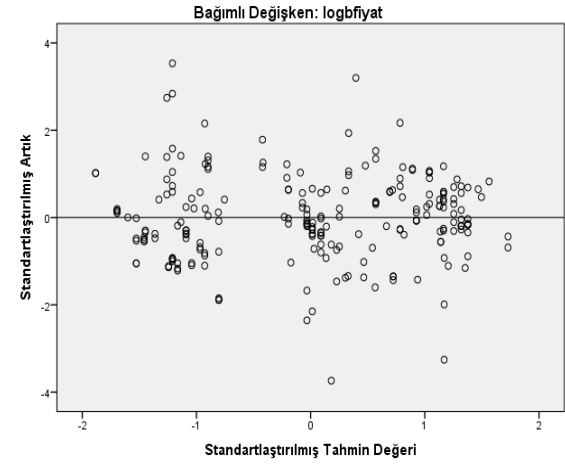
şeklinde oluşturulmuştur.

Hata terimlerinin normal dağıldıkları, Şekil 4'te yer alan hata terimlerinin histogramından anlaşılmaktadır. Ayrıca standartlaştırılmış tahmin değerlerine göre artıkların grafiğinde, noktaların kabaca eğimleri sıfır olan iki doğru arasında kaldıkları görülmüş ve veri için doğrusal modelin uygun model olduğu değerlendirilmiştir (Şekil 5).

Şekil 4: Hata terimlerinin dağılımına ilişkin histogram



Şekil 5: Artıkların serpilme



Kullanılan yarı logaritmik modelde hem nitel hem nicel veriler bulunduğu için nitel verilerin yarı logaritmik modele etkilerinin yüzdesel olarak anlaşılabilmesini teminen $(10^{\beta}-1)*100$ formülü kullanılarak β katsayıları yorumlanmıştır. Tahmin edilen ÇRA model sonuçlarına göre, aynı parsel üzerinde KAKS'ın 0.90'dan 1.00'e yükselmesi birim değeri %11.56 artırmakta, aynı parselin gelişme konut alanı fonksiyonuna sahip olması durumunda birim değer %67.88, ticari kullanım olması halinde ise yaklaşık 2 kat yükseldiği, parselin 30 m ve üzeri yola cepheli olması durumunda %28.23, altyapı ve sosyal donatı alanlarına yakın olması halinde %31.83 daha fazla değere sahip olduğu model üzerinde yapılan denemeler sonucu ortaya konmuştur. Diğer yandan ÖÇK bölge sınırları içerisinde olmanın birim değeri %55.33, ilçenin güneyinde merkeze ortalama 25 km uzaklıkta olan 3. bölgede konumlanmanın ise %92.67 azalttığı anlaşılmıştır. Hazineye ait taşınmazların farklı mevzuatlar çerçevesinde satılmasının değere olan etkisi incelenmiş olup diğer faktörlerin etkisi sabit tutulduğunda aynı parselin 4046 sayılı Kanununa kıyasla, 4706 sayılı Kanun kapsamında satılması halinde birim değer %13.30, 3194 ve 2886 Kanunlar kapsamında satılması halinde ise %47.76 azaldığı gözlemlenmiştir.

5.3. Yapay Sinir Ağları Modeli

Yapay Sinir Ağları yöntemi ile analiz yapabilmek için ilk olarak Excel sayfasında yer alan 230 adet veri SPSS programına aktarılmıştır. Program kategorik değişkenleri birim matrisine çevirmek sureti ile işlemleri gerçekleştirmektedir (IBM SPSS Neural Networks 22, 2013:6). Bu nedenle kategorik değişkenler 1’den başlanarak sıralı olarak düzey sayısı kadar kodlanmış, regresyon analizinde olduğu gibi gösterge değişken kullanılmamıştır. Fiyat değişkeni regresyon analizindeki gibi doğal logaritması alınmak suretiyle yeniden düzenlenmiştir. Kategorik değişkenler “Factor” sekmesine, sayısal değişkenler ise “Covariate” sekmesine alınmıştır. Verilerin %70’i eğitim, %30’u test verisi olarak rastgele bölünmüştür. Analizde, tahmin problemlerinde daha iyi sonuç verdiği bilinen çok katmanlı algılayıcı modelin kullanılması tercih edilmiş ve modelde girdi katmanında 13 parametre (düzey sayısına bağlı 29 nöron) çıkış katmanında ise 1 nöron yer almıştır. Girdi katmanındaki nöronlar bağımsız değişkenleri, çıkış katmanındaki nöron ise bağımlı değişkeni yani fiyatı göstermektedir. Ağın gizli katmanı ve bu katmandaki nöron sayısı belli değildir. Bunları profesyonel olarak belirlenmesine yönelik henüz geliştirilmiş bir algoritma bulunmamakla birlikte deneme yanılma yolu ile en iyi sonuca ulaşılmaya çalışılmıştır.

Modelde gizli katman sayısı bir tane alınmıştır. Gizli katman ve gizli hücre sayılarının artırılması, ağın hata toleransını, bunun yanı sıra işlem karmaşıklığını ve eğitim süresini de artırmaktadır (Öğücü 2006). Gizli katmanda kaç tane nöron olacağını belirleyebilmek için bu katmana 1’den 15’e kadar nöron sayısı tanımlanmış ve her bir model 10 kez çalıştırılarak bir anlamda 150 deneme yapılarak en iyi model belirlenmeye çalışılmıştır. Modelde, katmanlar arasında transfer fonksiyonu olarak hiperbolik tanjant fonksiyonu, hızlı öğrenme ve sınıflama işlemi için türevinin daha dik olması dolayısı ile daha çok değer alabilmesinden dolayı tercih edilmiştir (www.towardsdatascience.com). Veri kümeleri ağa verilmeden önce program tarafından standartlaştırma işlemi yapılmıştır.

SPSS, YSA modülünde öğrenme tipi olarak batch, online veya mini-batch yöntemlerinden birini kullanmaktadır. Çalışmada, girdi sayısının çok olduğu durumlarda tercih edilen “Online” öğrenme yöntemi kullanılmıştır (IBM SPSS Neural Networks 22, 2013:9). Bu tip öğrenmede, sinaptik ağırlıklar her bir öğrenme verisi için güncellenmekte, başka bir deyişle bir veriden bir defa yararlanılmaktadır. Ağırlıkların güncelleme işlemi durma kıstaslarından biri sağlanana kadar devam etmektedir (Pektaş 2013). Yöntemin optimizasyon algoritması ise

“Dereceli Azalma (Gradient Descent)” dır. Gradyan iniş olarak da ifade edilen bu algoritma geri yayımlımlı ağlarda hata fonksiyonunun en küçüklemesini, kısmi türev kullanarak zincir kuralına göre gerçekleştirmekte olup delta kuralının geliştirilmiş halidir. Başka bir ifade ile ağıın çıktılarının hata kareleri toplamının minimizasyonudur (Fausett 1994, Demir ve Ülengin 2008).

Ağ parametrelerinden momentum katsayısı (α) ve öğrenme oranının (λ) belirlenmesi deneme yanılma yolu ile yapılmaktadır. SPSS bu değerleri $\alpha=0.9$ ve $\lambda=0.4$ olarak almaktadır. Farklı yazılımlarda bu değerlerin başlangıçta farklı alındığı yapılan araştırmalarda görülmüştür. Hız faktörü (momentum) bir lokal minimumda takılmayı ve yavaş yakınsamayı önlemek amacıyla kullanılır ve en çok kullanılan değer 0.5’tir (Kutlu ve Badur 2009). Momentum değerinin küçük olması yerel çözümlerden kurtulmayı zorlaştırırken, çok büyük değerler ise tek bir değere ulaşmada sorunlar yaratabilmektedir. Bu kapsamda başlangıçta bu değerler $\alpha=0.5$ ve $\lambda=0.5$ alınarak analizler yapılmış sonrasında ise farklı momentum ve öğrenme katsayılarına karşı modelin performans ölçütlerinin duyarlılığı test edilerek karar verme sürecine gidilmiştir. Parametrelere uygun model kurulduktan ve eğitim süreci tamamlandıktan sonra en iyi model, yapılan 150 denemedeki hata performansı olarak bilinen MSE ölçütlerinin karşılaştırılması ile belirlenmiştir. Yapılan denemelerde en iyi sonuca, en küçük MSE değerini (.0173) veren 6 nöronlu modelde ulaşılmış olup sonuçlar

Tablo 4’te gösterilmiştir.

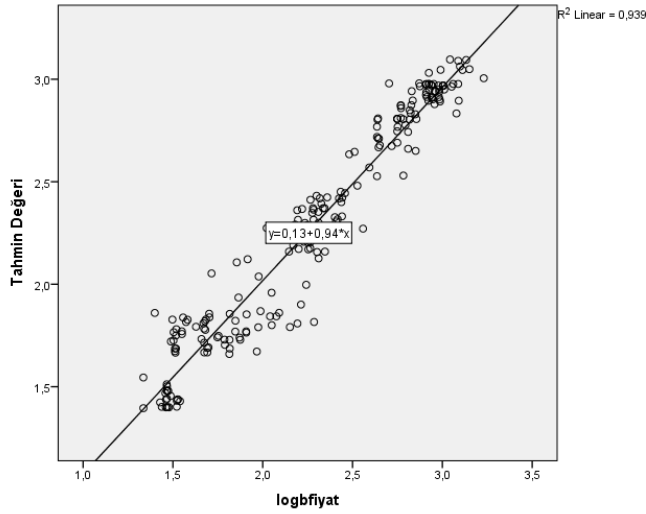
Tablo 4: YSA modeli deneme sonuçları

Nöron Sayısı	MSE	RMSE	MAPE (%)	R ²	Nöron Sayısı	MSE	RMSE	MAPE (%)	R ²
1	.0319	.1785	6.67	.888	9	.0189	.1376	4.60	.933
2	.0221	.1488	5.21	.922	10	.0215	.1468	4.86	.924
3	.0216	.1469	5.04	.924	11	.0204	.1428	4.94	.928
4	.0196	.1400	5.03	.931	12	.0187	.1367	4.77	.934
5	.0214	.1461	5.00	.925	13	.0188	.1373	4.79	.934
6	.0173	.1317	4.81	.939	14	.0213	.1459	5.19	.925
7	.0205	.1433	4.99	.928	15	.0217	.1472	4.90	.924
8	.0211	.1454	5.34	.926					

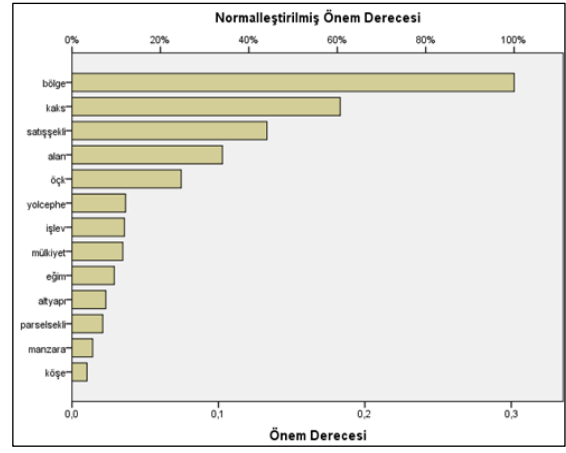
YSA modelinin eğitimi sonucunda sinir ağıının hata kareleri toplamı 1.36 iken test sonucu bu değer .76 olarak gerçekleşmiştir. Hata kareleri toplamındaki bu düşüş modelin geçmiş bilgilerle öğrenmeyi başardığının bir göstergesidir. Bu modelin R²’si ise .94 olarak gerçekleşmiştir (Şekil 6). Modelde yer alan bağımsız değişkenlerin Şekil 7’de yer alan

normalleştirilmiş önem sıralamalarına bakıldığında ise birim fiyatı etkileyen en önemli değişkenin bölge olduğu görülmektedir. KAKS, satış şekli, alan ve ÖÇK değişkenleri de sırasıyla en önemli değişkenler olarak ortaya çıkmıştır.

Şekil 6: YSA modeli tahminlerin değişkenlerin serpilme diyagramı



Şekil 7: YSA modeli bağımsız önemlilik sıralaması



ÇRA modelinde, model dışında bırakılan “alan” değişkeninin YSA ile oluşturulan modelde bağımlı değişkeni (birim fiyat) etkileyen en önemli 5 parametreden biri olduğu görülmektedir. Buna karşın altyapı hizmetleri ve sosyal donatı alanlarına yakınlık parametresinin, regresyon modelinde yer almasına karşın YSA modelinde önemli bir etkiye sahip olmadığı gözlemlenmiştir. Her iki yöntemle de oluşturulan modellerde manzara, eğim, parsel şekli, köşe parsel olma ve mülkiyet durumu değişkenleri bağımlı değişken üzerinde önemli bir etki yaratmamıştır.

Diğer yandan momentum (α) ve öğrenme oranına (λ) ilişkin değerlerin değiştirilmesi ile yapılan denemelerde ise bu parametrelerin aldığı farklı değerlerin modelin performans ölçütlerini önemli derecede etkilemediği anlaşılmıştır (Tablo 5).

Tablo 5: YSA modeli farklı parametreler için performans sonuçları

Nöron	α	λ	R ²	MSE
6	0.2	0.5	.931	.0196
	0.3		.941	.0164

	0.4		.924	.0214
	0.5		.939	.0173
	0.6		.929	.0201
	0.8		.940	.0168
	0.5	0.2	.935	.0185
		0.3	.938	.0175
		0.4	.939	.0171
		0,5	.939	.0173
		0.6	.934	.0188
		0.8	.931	.0196

5.4. Modellerin Karşılaştırılması

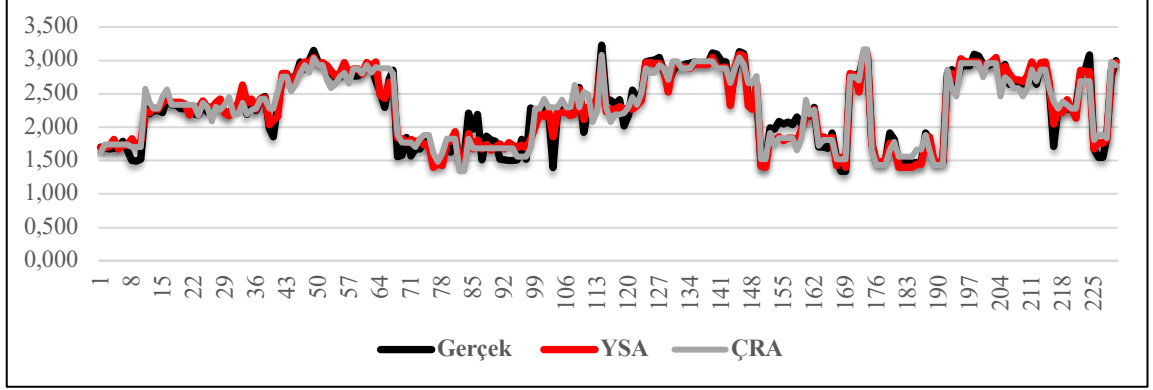
Çalışma kapsamında ÇRA ve YSA ile iki farklı model geliştirilmiştir. ÇRA modelinin R^2 'si .89 olarak gerçekleşmiş olup bu modele alınan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni (birim fiyat) %89 oranında açıklayabildiğini göstermektedir. YSA modelinin R^2 değeri ise .94'tür. Söz konusu modellerin performanslarının karşılaştırılmasında ise MAPE, MSE ve RMSE olmak üzere üç ölçütten faydalanılmıştır. Bu ölçütlerden MAPE değeri %10'un altındaki modellerin yüksek doğruluk derecesinde oldukları ifade edilmektedir (Karahana 2015). Çoklu regresyon modelinin (ÇRA), MAPE'si %6.5 iken YSA'da bu değer %4.8 düzeyinde gerçekleşmiştir (Tablo 6).

Tablo 6: YSA ve ÇRA modellerinin performanslarının karşılaştırılması

	R^2	MAPE	MSE	RMSE
YSA	.94	%4.8	.0173	.1317
ÇRA	.89	%6.5	.0345	.1860

Aynı veri seti ile yapılan modellemelerde, farklı tekniklerin farklı parametrelerle farklı sonuçlara ulaştığı görülmektedir. Bu bağlamda kullanılacak yöntemin araştırma amacına bağlı olarak belirlenmesi gerekmektedir. YSA'nın tahmin performansının ÇRA'ya göre daha başarılı olduğu analiz sonuçlarından anlaşılmış ve Şekil 8'de her iki yöntemin de tahmin değerlerini gösteren grafiğe yer verilmiştir.

Şekil 8: ÇRA ve YSA yöntemlerinin tahmin değerleri



Buna karşın araştırma konusunun, bağımlı değişkeni etkileyen faktörlerin ortaya konması olması halinde, ÇRA modelinde katsayılarının yorumlanabilmesi imkânının bulunması ÇRA'yı, YSA'ya göre üstün kılmaktadır ki YSA bu konuda yeterli düzeyde bilgi vermemektedir.

6. Sonuç ve Öneriler

Türkiye'de gayrimenkul alanında, son yıllarda yasal mevzuatta yapılan çeşitli düzenlemeler ile değerlendirme çalışmalarının daha etkin ve sistematik bir şekilde yürütülmesini sağlayacak standartların, veri tabanlarının oluşturulmasına, bu alanda uzman yetiştirilmesine ve dolaylı olarak mesleğin gelişimine yönelik adımlar atılmaktadır. Bu gelişmelerin en önemlilerinden biri "Taşınmaz Değerleme Sistemi" projesinin uygulamaya konmasına yönelik yürütülen çalışmalardır. Bu proje ile değer haritalarının üretilmesi başta olmak üzere satışların gerçek değer üzerinden gösterilmesinin zorunlu kılınması ve adil bir emlak vergi sistemi kurulması hedeflenmektedir. Ayrıca uygulaması 2021 yılına ertelenen değerli konut vergisi de aynı sisteme dayanacaktır. Bu gelişmelere bağlı olarak bugüne kadar akademik çalışmalar dışında uygulama alanı bulamamış olan toplu değerlendirme yöntemlerinin, önümüzdeki yıllarda emlak vergisi ile değerli konut vergisine esas değer belirlenmesi başta olmak üzere kamulaştırma, kentsel dönüşüm, arazi toplulaştırması gibi birçok alanda kullanımının yaygınlaşacağı beklenilmektedir.

Çalışmada, ÇRA ve YSA yöntemleri ile fiyata ilişkin yapılan model tahminlerinde YSA'nın daha başarılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. ÇRA'da ağırlıklar yorumlanabilmişken YSA ile sadece önem dereceleri bakımından bir sıralama yapılabilmektedir. Regresyon analizi

varsayımlarının sağlanamadığı ve analizin gerçekleştirilemediği veya örnek hacminin küçük olduğu durumlarda YSA'nın rahatlıkla tercih edilebileceği değerlendirilmektedir. Diğer yandan taşınmazların nitelik bilgilerinin yer aldığı mevcut bir veri tabanının olmayışı, Belediye e-imar uygulamasındaki veriler ile TKGM parsel sorgu sistemi verilerinin tutarsızlığı gibi nedenler analizleri zorlaştıran etkenler olarak ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucu elde edilen bulgularından bir diğeri ise Gölbaşı ilçesinde, kamu eliyle gerçekleştirilmiş satışların birim fiyatlarının, emlak vergisine esas rayiç birim değerlerin ortalama 12 katına denk gelmesidir. Dolayısı ile çalışma alanında yer alan taşınmazların vergi değerleri ile satış fiyatları arasında önemli derecede fark olduğu açıktır. Ancak özel sektör satışlarının piyasa fiyatı bilinmediğinden bu farkın düzeyi için kesin bir hükme varmak yanıltıcı olacaktır. Kurumların farklı mevzuatlar çerçevesindeki satışlarında, birim fiyatlarda meydana gelen farklılık regresyon modeli ile ortaya konmuştur. Modelde yer alan taşınmaz satış işleminin ilgili mevzuatını tanımlayan "satış şekli" değişkeni, özel mülkiyete haiz taşınmazlar için geçerli olmayabilir ancak çalışma alanında değeri etkileyen başlıca diğer faktörlerin girdi olarak kullanılması ile arsa değerinin tahmin edilmesinin mümkün olacağı değerlendirilmiştir.

Gayrimenkul alanında YSA ile yapılan çalışmaların birçoğunun konut fiyat tahminine yönelik olduğu bilinmekle birlikte arsa birim fiyatı tahmini, değeri etkileyen faktörlerin ortaya konulması, sınıflandırılması ve değişkenlerin aldıkları değerler aralıklarının geniş olmasından dolayı gerek regresyon analizi varsayımlarının sağlanması gerekse sinir ağlarının öğrenme süreci açısından konut analizlerine kıyasla daha karmaşıktır. Bununla birlikte YSA analizinde, örnekleme oluşturan imar parseli birim fiyatlarında logaritmik dönüşümlerin yapılması ile daha doğru tahminler elde edilmiştir.

YSA gibi modern yöntemlerin gayrimenkullerin toplu değerlemesinde uygulanabilmesi için gerçek verilere ulaşılması, toplu değerlendirme işlemlerinin standartlara göre yapılması, gayrimenkullere ilişkin veri tabanının oluşturulması ve bu çalışmaların üniversitelerin gayrimenkul geliştirme ve yönetimi alanında eğitim görmüş kişiler ve lisanslı değerlendirme uzmanlarınca yürütülmesi gerektiği değerlendirilmektedir. Buna ilave olarak gayrimenkul ve varlık değerlendirme işlemlerinin sistematik, uluslararası standartlara uygun, hesap verebilir ve yüksek kaliteli olarak yürütülebilmesi için, uluslararası gayrimenkul, değerlendirme ve muhasebe standartları örgütleri ve gayrimenkul meslek ve eğitim kurumları ile entegre olunması, değerlendirme uzmanlığının yasal ve kurumsal altyapısının güçlendirilmesi ve uluslararası

standartların ülke koşullarına uyarlanması ve son olarak kamu kesiminde değerlendirme sisteminin kurumsal yapısının yeniden düzenlenmesi zorunluluğunun olduğu da açıktır.

Kaynakça

Abraham, M. (2016), "Determinants of Residential Property Value in New Zealand: A neural Network Approach", Department of Applied Business, New Zealand Government Institute of Technology, Auckland, 1-24.

Arı, A., Berberler, M.E. (2017), "Yapay Sinir Ağları ile Tahmin ve Sınıflandırma Problemlerinin Çözümü İçin Arayüz Tasarımı", *Acta Infologica*, 1(2), 55-73.

Arıkan Kargı, V.S. (2015), *Yapay Sinir Ağ Modelleri ve Bir Tekstil Firmasında Uygulama*, Ekin Basım Yayın Dağıtım: Bursa.

Ataseven, B. (2013), "Yapay Sinir Ağları ile Öngörü Modellemesi", *Öneri Dergisi*, 10 (39), 101-115.

Basheer I.A, Hajmeer M. (2000). "Artificial Neural Networks: Fundamentals, Computing, Design, and Application", *Journal of Microbiological Methods*, 43(1), 3-31.

Benjamin, J.D. , Guttery, R.S. and Sirmans, C.F. (2004), "Mass Appraisal: An Introduction to Multiple Regression Analysis For Real Estate Valuation", *Journal of Real Estate Practice and Education*, 7 (1); 65-77.

Bradford, T. and Rispin, C. (2013), *Automated Valuation Models (AVMs) 1st Edition*, RICS Professional Information, UK.

Bulut Nas, B. (2011), *YSA ve DVM Yöntemleri İle Taşınmaz Değerlemesi İçin Bir Yaklaşım Geliştirme*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Chiarazzo, V., Caggiani, L., Marinelli, M. and Ottomanelli, M. (2014), "Neural Network Based Model For Real Estate Price Estimation Considering Environmental Quality Of Property Location", *Transportation Research Procedia*, 3 , 810-817.

Clapp, J. M. (2003), "A Semiparametric Method for Valuing Residential Locations: Application to Automated Valuation", *The Journal of Real Estate Finance and Economics*, 303-320.

Comparison of Activation Functions for Deep Neural Networks, <https://www.towardsdatascience.com/comparison-of-activation-functions-for-deep-neural-networks-706ac4284c8a>, Erişim tarihi: 10.06.2019.

Demir, R. ve Ülengin, F. (2008), "Yapay Sinir Ağları Yardımı ile Şirket Birleşmelerinin Kestirimi", *İTÜ Dergisi*, 7 (6), 92-101.

Ecer, F. (2014), "Türkiye'deki Konut Fiyatlarının Tahmininde Hedonik Regresyon ile Yapay Sinir Ağlarının Karşılaştırılması", *International Conference on Eurasian Economies*, 1-10.

- Fausett, L. (1994), *Fundamentals of Neural Networks*, Prentice-Hall, Inc., A Simon&Schuster Company: New Jersey.
- Gallego, J. and Esperanza, M. (2004), *Artificial Intelligence Applied to Real Estate Valuation, An Example for The Appraisal of Madrid, Catastro*, 255-265.
- Gamgam, H. ve Altunkaynak, B. (2017), *SPSS Uygulamalı Regresyon Analizi*, Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Güneş, T. ve Yıldız, Ü. (2015), *Mass Valuation Techniques Used in Land Registry and A Cadastre Modernization Project of Republic of Turkey, FIG Working Week, From the Wisdom of the Ages to the Challenges of the Modern World*, Sofia, Bulgaria.
- Hayrulloğlu, G., Aliefendioğlu, Y., Tanrıvermiş, H. ve Hayrulloğlu, A.C. (2017), *Konut Piyasalarında Hedonik Değerleme Modeli Tahmini:Ankara ili, Çankaya İlçesi, Çukurambar Bölgesi Örneği, Scientific Cooperation For The Future In Economics And Administrative Sciences Internatioal Conferance Proceedings Book*, Uşak University, 26-36.
- IBM SPSS Neural Networks 22, https://www.sussex.ac.uk/its/pdfs/SPSS_Neural_Network_22, Erişim tarihi: 10.06.2019.
- International Association of Assessing Officers (IAAO), (2017). *Standard on Mass Appraisal of Real Property*.
- Işık, A. (2006), *Uygulamalı İstatistik-II*, Beta Yayınevi: İstanbul.
- Jahanshiri, E., Buyong, T. and Mohd.Shariff, A.R. (2011), “A Review of Property Mass Valuation Model”, *Pertaika J. Sci. & Technol.*, 19 (S), 23-30.
- Khamis, A.B. and Kamarudin, N.K. (2014), “Comparative Study on Estimate House Price Using Statistical and Neural Network Model”, *International Journal of Scientific and Technology Research*, 3(12), 126-131.
- Kutlu, B. ve Badur, B. (2009), “Yapay Sinir Ağları ile Borsa Endeksi Tahmini”, *Boğaziçi Üniversitesi, Yönetim Dergisi*, 20 (63), 25-40.
- Limsombunchai, V., Gan, C. and Lee, M. (2004), “House Price Prediction:Hedonic Price Model vs. Artificial Neural Network”, *American Journal of Applied Sciences*, 1 (3), 193-201.
- Mimis, A., Rovolis, A. and Stamou, M. (2013), “Property Valuation with Artificial Neural Network: The Case of Athens”, *Journal of Property Research*, 30 (2), 128-143.
- Mooya, M.M. 2016. *Real estate valuation theory- a critical appraisal*. Springer, 181, Berlin.
- Nunes - Tabales, J.M. and Rey-Carmona, F. (2016), *Commercial Properties Prices Appraisal: Alternative Approach Based On Neural Networks*”, *International Journal of Artificial Intelligence*, 14 (1), 53-70.
- Öğücü, M.O. (2006), *Yapay Sinir Ağları ile Sistem Tanıma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Özkan, G., Yalpır, Ş. ve Uygunol, O. (2007), “An Investigation on The Price Estimation of Residable

Real Estates by Using ANN and Regression Methods” The 12 th Applied Stochastic Models and Data Analysis International Conference (ASMDA), Chania, Crete, Greece.

Öztemel, E. (2016), Yapay Sinir Ağları, Papatya Yayıncılık Eğitim: İstanbul.

Peddy Pi-ying, L. (2011), “Analysis of The Mass Appraisal Model by Using Artificial Neural Network in Kaohsiung City”, *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 7 (10),1080-1089.

Pektaş, A.O. (2013), SPSS ile Veri Madenciliği, Dikeyksen Yayıncılık: İstanbul.

Rossini, P. (1997), “Artificial Neural Networks Versus Multiple Regression In The Valuation of Residential Property”, *Australian Land Economics Review*, 3 (1), 1-12.

Sampathkumar, V., Santhi, M.H. and Vanjinathan, J. (2015), “Forecasting The Land Price Using Statistical and Neural Network Software”, *Procedia Computer Science*, (57), 112-121.

Selim, S. ve Demirbilek, A. (2009), “Türkiye’de Konutların Kira Değerinin Analizi: Hedonik Model ve Yapay Sinir Ağları Yaklaşımı”, *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1 (1), 73-90. Sermaye Piyasası Kurulu. (2006), Sermaye Piyasasında Uluslararası Değerleme Standartları Hakkında Tebliğ, Seri: VIII, No: 45.

Sengöz, N. (2017). Yapay Sinir Ağları, <https://www.derinogrenme.com/2017/03/04/yapay-sinir-aglari/> Erişim tarihi: 02.07.2020.

Tanrıvermiş, H. (2018), Gayrimenkul Değerleme Esasları, Sermaye Piyasası Lisanslama, Sicil ve Eğitim Kuruluşu Yayınları: İstanbul.

Walacik, M., Cellmer, R. and Zrobek, S. (2013), “Mass Appraisal-International Background, Polish Solution and Proposal of New Methods Application”, *Geod list*, 4, 255-269.

Wilkowski, W. and Budzynski, T. (2006), “Application of Artificial Neural Networks for Real Estate Valuation”, Shaping the Chanegge XXIII FIG Congress, October 8-13, Munich, Germany.

Worzala E., Lenk, M. and Silva, A. (1995), An Exploration of Neural Networks and Its Application to Real Estate Valuation”. *Journal of Real Estate Research*, 10 (2), 185-201.

Yazgan, A.E., Koçyiğit, N., Telli Üçler, Y. ve Cici Karaboğa, E.N. (2017), “Konut Fiyatlarının Tahmininde Hedonik Model ile Yapay Sinir Ağlarının Karşılaştırılması:TR52 Bölgesinde Amprik Bir Çalışma”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (59), 465-478.

Yıldız, Ü. (2014), Gayrimenkul Bilimlerinde Kitlesel Değerleme Uygulamaları ve Türkiye için Model Önerisi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Zhou, G., Ji, Y., Chen, X. and Zhang, F. (2018), “Artificial Neural Network and The Mass Appraisal of Real Estate”, *IJOE*, 14(3), 180-187.

YÖNETİCİLERİN DUYGUSAL ZEKA SEVİYELERİNİN KULLANDIKLARI ÇATIŞMA YÖNETİM STİLLERİNE ETKİSİ

Hande Gümüş BİLİM*

Öz

İşletmelerin faaliyetlerini sürdürürken değişime açık olabilen, yenilikçi bir yapıya sahip, çalışanlarına değer veren ve müşteri memnuniyetini ön planda tutan, organizasyonun sağlıklı bir şekilde ilerlemesini sağlayacak yöneticilerin varlığı önemlidir. Bu çalışmada, işletmelerde çalışan yöneticilerin kullandıkları çatışma yönetim stilleri ile duygusal zeka seviyeleri arasındaki ilişki incelenmektedir. Bu amaç doğrultusunda, araştırma İstanbul ilinde 435 alt, orta ve üst düzey yönetici üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, yöneticilerin astları ile girdikleri çatışmalarda kullandıkları çatışma yönetim stilleri ile duygusal zeka seviyeleri arasında pozitif ilişkiler tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çatışma, çatışma yönetimi, duygusal zeka, çatışma yönetim stilleri.

Jel Kodları: M1, M12

* Dr.Öğr.Üyesi, İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, İşletme Yönetimi Programı, İstanbul, handegumusbilim@esenyurt.edu.tr

Makale gönderim tarihi: 11.03.2020

Makale kabul tarihi: 10.07.2020

The Effect of Emotional Intelligence Levels on Managers Use of Conflict Management Styles

Abstract

The existence of executives who can be open to change while carrying out their activities, have an innovative structure, value their employees and prioritize customer satisfaction and ensure the healthy progress of the organization is important. In this study, the relationship between conflict management styles used by managers working in enterprises and emotional intelligence levels are examined. For this purpose, the study was conducted on 435 lower, middle and high level managers in Istanbul. As a result of the analyzes, positive relationships were found between the conflict management styles used by the managers in their conflicts with their subordinates and their emotional intelligence levels.

Keywords: Conflict, Conflict Management, Emotional Intelligence, Conflict Management Styles

Jel Codes: M1, M12

Giriş

Günümüz işletmelerinde çalışan bireylerin iş yaşantılarında verimli ve mutlu çalışanlar olarak devam edebilmeleri sadece akademik zeka (IQ) ile mümkün olmamaktadır. Duygusal zeka kavramı sayesinde kişiler, öncelikli olarak kendi hislerini anlamaya başlayacak, bu duyguları yöneterek iletişim içinde oldukları kişilerinde duygularını anlayacaklardır. Duygusal zeka yeteneği kuvvetli olan çalışanların yer aldığı işletmelerde kişilerin birbirleri ile olan ilişkilerinin daha güçlü olduğu ve ekip çalışmalarında takım ruhunu oluşturarak performansın artırılabilirdiği bir çalışma ortamının oluştuğu görülmektedir.

Yönetici, organizasyon içerisinde personelini belirli amaçlar doğrultusunda davranmalarını sağlayan bir kişi olduğundan dolayı, yöneticinin kendini ve duygularını tanıması daha sonra içinde bulunduğu ortamı ve çalışanlarının tanıması sonucunda gerçekleşmektedir. Yöneticiler personelinin duygusal yönlerine eğilip, onları anlayabilmek ve oluşan durumlara farklı bakış açısından yaklaşabilmeye etkisi bulunan duygusal zeka yeteneğine sahip olmalıdırlar. Organizasyonlarda farklı kültür ve çevreden gelen birçok kişinin çalışması beraberinde çatışmaları da meydana getirmektedir. Bu anlamda yöneticilerin çatışmaları en iyi şekilde yönetebilmeleri ve çözümünü sağlamaları organizasyonun geleceği açısından çok önemlidir. Birbiri ile çatışma içine giren kişilerin olumsuz duyguları açığa çıktığı için duygularına hakim olup yönetebilmeleri ve empati yeteneklerini iyi kullanabilmeleri çatışmanın yönetilmesinde önemli bir yere sahiptir. Yönetici kademesinde çalışan kişilerin, organizasyonda meydana gelen çatışmalardan uzaklaşmak yerine, bu çatışmaları nasıl en iyi şekilde çözeceklerini düşünmeleri gerekmektedir. Çatışmalar iyi yönetilmediği takdirde işletme ve çalışanlar olumsuz bir şekilde etkilenecektir. Bu nedenle olası bir çatışma durumunda duygusal zeka yetenekleri gelişmiş olan bir yönetici personeli ile olan ilişkilerinde hem kendi duygularının kontrolünü sağlayacak hem de karşı tarafın hislerini tanıyıp anladığından dolayı çatışmayı daha rahat bir şekilde yönetebilecektir.

Bu araştırmada, yöneticilerin duygusal zeka seviyeleri ile kullandıkları çatışma yönetim stillerinin arasındaki ilişki araştırılmış olup, yöneticilerin duygusal zeka seviyelerinin çatışma yönetimi stilleri üzerine etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Yöneticilerin astları ile girdikleri çatışmalarda, çatışma yönetim stilleri durumdan duruma farklılık gösterdiği gibi yöneticiden yöneticiye göre de değişebilmektedir. Bu bakış açısından yola çıkarak, örgütlerde önemi gün geçtikçe artan duygusal zeka yeteneğinin yönetim kademesindeki kişiler tarafından

kullanılmasının çalışanları ile meydana gelen anlaşmazlıklarda çatışma yönetim stillerine nasıl yansıdığını tespit edebilmek amacıyla araştırma gerçekleştirilmiştir.

1. Çatışma Kavramı

İşletmelerde kişilerin birbiri ile iletişim ve etkileşim halinde olmaları sonucunda insanların beklentilerinde, seçimlerinde ve isteklerinde aynı olmayan durumların olması çatışmaların oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Tekin vd.2012,4619). Çatışma, kişinin kendi içinde olabileceği gibi aynı zamanda bireyler arasında veya örgütlerde ortaya çıkan fikir uyuşmazlıkları neticesinde de meydana gelebilmektedir. Çatışmanın temelinde yatan anlaşamama, algıda oluşan farklılıklar ve zıtlıklara dayandığından dolayı önemli olan bu olumsuzlukları en aza indirgeyip, çatışmalardan fayda sağlayabilmektir (Toprak vd.2017,109). Çatışma, kişilerin arasında oluşan anlaşmazlıkların algılanması sürecinde çatışma içinde olan tarafların birbirlerine karşı negatif duygular içerisinde olmaları ve hedefledikleri yolda engellenmeleri veya müdahale olarak tanımlanmaktadır. (Barki ve Hartwick,2004,240). Başka bir tanımlama ile çatışma; bireyin amaçlarının başka kişiler tarafından müdahale edildiğini fark etmeye başladığı andan itibaren başlayan bir süreç olarak ifade edilmiştir (Thomas,1992,265).

Bir örgütsel yapıda çatışma, kişiler ve grupların çalışma ortamındaki problemlerden oluşan ve örgütlerde karışıklığa, iş akışının durmasına sebep olan olaylar bütünü olarak tanımlanabilir (Eren, 2010, 563). Örgütlerde yaşanan çatışmaların konularına bakıldığında; yöneticilerin personele olan yaklaşımları, yönetim kademesinde olanların gücünü ve statüsünü belli etmesinden kaynaklı problemler, görev tanımını bilmeyen çalışanların belirsizlikleri gibi konular gelmektedir (Tozkopran, 2013, 191).

İnsan yaşamının her anında bulunan çatışma, eskiye dayanan kavramlardan biridir. Genel olarak bakıldığında çatışma dendiği zaman; olumsuz duygu ve düşünceler, kavga etmek ve tartışmak gibi kavramlar aklımıza gelse de, günümüz çalışma yaşamında işletmelerde karar alma gibi süreçlerin yönetiminde olumlu bir izlenim bırakmaktadır (Şahin vd.2006,553). İşletmelerin gelişiminin sağlanmasında verimli ve etkin olunmasında önemli bir rol oynayan çatışmaların kontrol altında tutulması, iyi yönetilebilmesi ve bu çatışmalardan fayda sağlanabilmesi örgütler açısından önem teşkil etmektedir.

2.Çatışma Yönetimi

Örgütlerin ayrılmaz bir parçası olarak görülen çatışmalar; kişiler arasında güven duygusunun azalması, iletişimden kaynaklı sorunlar ve rekabet ortamını doğurmaktadır (Tuna ve Türkmen, 2015, 46). Çatışmaların sorunsuz bir şekilde yönetilmesi işletmelerde çalışan personelin huzurla çalışmasını ve organizasyon içindeki performansı olumlu düzeyde etkilemektedir. Çatışma Yönetimi, organizasyonlarda çalışan kişiler veya gruplar arasındaki oluşan çatışmaların düzeyinin kontrol altında tutulması sağlanarak, iki taraf arasında oluşan anlaşmazlık veya zıtlıkların işletmenin yararına olacak şekilde yönetilmesi sürecidir (Akkirman,1998, 3). Çatışmanın etkin şekilde yönetiminin sağlanabilmesi için çatışmaların olumsuz yanlarını minimum seviyede tutarken, olumlu yanlarını da maksimum seviyede tutmak gerekmektedir (Rahim,2000,5).

Çatışma kavramı birbirini etkileyen süreçlerin anlaşmazlıklar, kabullenmeme veya olumsuz bakış açısının yarattığı sosyal gelişmelerin bütünü ifade etmektedir. (Park ve Antonioni, 2007, 110) Kişilerin hayat tecrübeleri, tutumları, inançları birbirlerinden farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar neticesinde kişilerin benmerkezci tavırları oluşmaya başlar böylelikle diğer kişilerin bakış açısını anlamakta güçlük çekerler ve çatışma durumu meydana gelir (Campbell ve Graziano, 2005, 165).

Çatışmaların sebebi ne olursa olsun, gruplar, örgütler ve insanlar arasında yaşanan anlaşmazlık ve uyumsuzlukları ifade etmektedir. Çatışma genel olarak olumsuz bir anlam taşısa da, eğer ki iyi yönetilirse olumlu sonuçları da bulunmaktadır (Kılıçaslan,2014,269). Çatışmaya sebebiyet veren davranış şekillerinin detaylı bir şekilde incelenmesi ve bu davranışların nasıl sonuçlar doğurduğu ile olan bağlantısı ve çatışma içinde olan her iki tarafında arasında gerçekleşen iletişimin incelenmesinin gerekli olduğu ifade edilmektedir (Euwema vd. 2003, 121). Organizasyon içinde çalışan yöneticiler personelleri ile çatışma içine girdiklerinde konu ile ilgili kararlarını vermeden önce, çatışmaya neden olan kişilik özelliklerinin neler olduğunu ve çatışmanın çözümünde hangi yöntemin belirleneceği önemlidir (Moberg, 2001, 47).

3.Çatışma Yönetim Stilleri

Organizasyonda yöneticiler ve çalışanları arasında oluşan çatışmalar uzun süre çözüme kavuşturulmadığı zaman organizasyonun içinde yer alan çalışanların motivasyonunu ve işletmenin verimliliğini etkilemektedir. Örgütlerde çatışmanın çözüme kavuşturulması ile

ilgili birçok yöntem belirlenmiştir. Çatışmanın nasıl çözümleneceği ile ilgili ilk öneriler Mary P. Follett'le (1926 ve 1940) '10 yıllarda başlamıştır. Follett, çatışmada izlenmesi gereken üç temel yol belirlemiştir. Bunlar (uzlaşma, güç kullanma ve bütünleştirme) sonrasında ise (bastırma ve kaçınma) stilleri olarak ortaya atılmıştır. (Rahim vd. 2000, 10). Çatışmanın çözümlenmesinde çok sayıda strateji bulunmaktadır (Baykal ve Kovancı, 2008, 25). Rahim kişiler arasında gerçekleşen çatışmaları çözümlenebilmek adına beş farklı çatışma yönetim stili olduğunu ileri sürmüştür. Bu çatışma yönetim stillerine göre ölçek geliştirilerek oluşturulan her bir yöntem ayrı bir boyutta ölçülmüştür (Psenicka ve Rahim, 2002, 307). Bu yönetim stilleri; Tümlleştirme Stili, ödün verme stili, hükmetme stili, kaçınma stili ve uzlaşma stili olarak bölümlere ayrılmıştır.

3.1. Tümlleştirme Stili

Tümlleştirme yönetim stilinde bireylerin hem kendilerine olan ilgi düzeyi hem de başkalarına olan ilgi düzeyi yüksektir. (Psenicka ve Rahim, 2002, 307). Yaklaşımın genel amacında; yöneticiler ve çatışma içinde bulunduğu tarafların bir araya gelmesi ve çatışmanın ortaya çıkış sebebinin ve sorunların neler olduğu ile ilgili bir araya gelinmesi ile birlikte çatışmanın çözüme kavuşturulması yolunda ilerleme sağlanmaktadır (Yıldızoğlu ve Burgaz, 2014, 297). Yönetici burada her iki taraf arasında da uzlaşmacı rolünde bulunmaktadır. Fikirlerini açık bir dille ifade eden taraflar, uzlaşma sağlanıncaya kadar görüşmelerine devam ederler.

3.2. Ödün Verme Stili

Çatışma yönetim stillerinden ödün verme stili, çatışma yaşayan kişilerin çözüme yatkın olması durumunda tarafların özveride bulunması anlamına gelmektedir (Ada, 2013,70). Çatışma içinde olan kişiler, kendisine daha az ilgi ancak diğerlerine yüksek düzeyde ilgi gösterir ve problemin çözümünü bu şekilde gerçekleştirmek isteyebilir (Friedman vd. 2000, 38). Yöneticiler, beraber çalıştıkları personelinin ortak noktalarını ön plana çıkarmaya çalışırlar (Koçel, 2014, 11). Çatışma içindeki ödün veren taraf; kendi ihtiyaçlarından çok, karşı tarafın beklentilerini karşılamaya çalışırlar (Yürür, 2009, 26).

3.3. Hükmetme Stili

Kişiler, çatışma durumunda olduğunda kendisi için yüksek seviyede ancak karşı taraf için

düşük seviyede endişe duyuyorsa çatışma çözmek için zorlama yoluna başvurabilir (Karcıoğlu vd., 2012,81).Kendi hedeflerine ulaşmayı öncelik haline getiren bu kişiler, karşı tarafın beklenti ve isteklerini dikkate almazlar (Yaşlıoğlu vd. 2013, 198). Yönetici konumunda çalışan kişiler, personeline verdiği talimatlara uyması için zorlama yapabilmektedir (Karakuş ve Çankaya, 2009, 113).

3.4. Kaçınma Stili

Bu çatışma yönetim stilinde; kişi hem kendisine hem de başka kişilere karşı olan ilgi düzeyini düşük tutarak kaçınma çatışma yönetim stilini uygulamaktadır. Bir çatışma durumu söz konusu olduğunda çatışma anı içinde bulunmamak için geri çekilmek veya sorumluluğu üzerinden atıp, karşı tarafın üzerine yıkmak gibi durumlar oluşmaktadır (Rahim, 2002, 219; Rahim vd. 1992, 424-425). Kaçınma yönetim stilini tercih eden birey; kendi ihtiyaçlarına cevap veremediği gibi karşı tarafında isteklerine karşılık verememektedir (Tosun ve Taşkiran, 2017, 293).

3.5. Uzlaşma Stili

Çatışma içinde bulunan tarafların kendi hedeflerinden fedakarlıkta bulunarak, ortak karara varmaları üzerine kurulmuş bir çatışma yönetim stildir (Yaşlıoğlu vd., 2013, 198). Meydana gelen çatışmada her iki tarafında bir takım durumlardan vazgeçmesi ve bunun sonucunda uzlaşma yoluna gitmesi ile çatışmalar çözüme kavuşmaktadır. Bu yaklaşımın özelliği, taraflardan hangisinin ne derece fedakarlıkta bulunması gerektiği iki tarafında gücüne bağlıdır (Yıldızoğlu ve Burgaz, 2014, 297).

4.Duygusal Zeka Kavramı

Duygusal Zeka, kişilerin öncelikli olarak kendi duygularını ve hislerini anlayabilmeleri ve yönetebilmeleri bununla birlikte başkalarının duygularını farkına vararak, onlarında hislerini anlayıp, empati yaparak, motivasyon sağlayan ve özgüven duygusunu geliştiren bir kavramdır (Doğan ve Demiral, 2007,210). Duygusal zeka kavramı çevreye olan uyum becerisi ve genel öğrenme yetisi olarak tanımlanan zeka kavramının ötesinde bir anlam ifade etmektedir. (Mayer, vd.,2004,198). Aksiliklere ve olumsuzluklara rağmen yoluna devam edebilme, ruh halini düzenleyip pozitif bakış açısına çevirebilme, sıkıntıların üstesinden gelebilme, kendini

karşısındaki kişi yerine koyabilme olarak tanımlanan duygusal zeka, IQ nun tam tersi yeni bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. (Goleman,1995:62). Yapılan çalışmalar ışığında, duygusal zekanın bilinen geçmişine bakıldığında, Darwin'in duygusal kavramların önemini belirttiği, ikincil adaptasyon ve yaşamda kalma konusu ile ilgili çalışmaya dayandığı görülmektedir. (Bar-on, 2006,18). Darwin, araştırmasında dünyaya uyum sağlayabilmek için yaşadığımız ve tecrübe edindiğimiz duygusal deneyimlerin gerekli olduğunu ileri sürmüştür. Duygularımızın yaşantımızda olan zorlu koşullarda insanların hayata daha iyi tutunabilmeleri için yaşama bağlayıcı önemli özellikleri olduğunu savunmaktadır (Assanova ve McGuire, 2009,7).

Kavram olarak duygusal zekanın ilk defa ortaya çıkmasını sağlayan Mayer ve Salovey, 1990'lı yıllarda yapılan gelişmelerin öncülüğünde duygusal yeteneklerin de zihinsel bir yetenek olduğunu açıklamışlardır (Arslan vd. 2013, 101). Mayer ve Salovey duygusal zeka ile ilgili yaptıkları çalışmalarda duygusal zekanın "bir kişinin kendi hislerini ve başka insanların hislerini anlayabilme, duyguları birbirinden ayırt edebilme bunun sonucunda da davranış ve düşüncelerin oluşmasında doğru bir şekilde kullanabilme yeteneği" olarak tanımlanmaktadır. Goleman'ın duygusal zeka tanımında ise; insanların kendisinin ve başkalarının duygularını tanıma anlama, kendisini motive etme, içinde yaşadığı ve ilişkilerindeki duyguları iyi yönetebilme yetisi olarak ifade eder. (Babaoğlu,2010,122).

Yönetici konumunda çalışan kişiler için ise duygusal zeka kavramı daha da önem kazanmaktadır. Duygularını etkin bir şekilde kullanabilen yöneticiler, çalışanlarının duygu ve düşüncelerini önceden hissedebileceklerinden dolayı, meydana gelebilecek olası problemlerinde önünü kesmiş olacaktırlar. (Aslan ve Özata,2006,201). Duygularını tanıyan, kendi duygularını yönetebilen, kendini motive edebilen ve böylelikle karşısındaki kişinin de enerjisini yükseltip motive edebilecek aynı zamanda empati yeteneğine sahip yöneticiler sayesinde çalışanlar kendilerini daha rahat ifade edecek ve olası problemlerin üstesinden gelebileceklerdir.

5. Çatışma Yönetimi Ve Duygusal Zeka İlişkisi

İşletmenin amaçlarına yönelik ve belirli hedeflerini gerçekleştirebilmek adına doğru bir iletişim ve takım çalışmasının sağlanabilmesi, çatışmaların en düzgün biçimde yönetilmesi ile mümkün olmaktadır (Demir, 2010, 201). Yöneticilerin çatışmayı yönetmeye çalışırken doğru yöntemleri kullanmaması, çalışanların problemlerinin gizli kalmasına ve ileride hem işletme

hem de birey açısından olumsuz bir takım sonuçlara yol açabilmektedir.

Duygusal zeka, kişinin kendisi ve etrafı ile olan ilişkilerini direk olarak etkilemektedir. Karşımıza çıkan olumsuz durumlarda duygusal zeka seviyemiz yüksek ise negatif duygulardan sıyrılarak, işletmelerde oluşacak çatışmaların önüne geçmiş oluruz. Duygusal zeka yeteneğine sahip bireyler, örgütsel anlamda yaşanan çatışmaların yapıcı hale getirilmesinde büyük role sahiptirler (Demir,2010, 202). Duygusal zeka yeteneğinin farkında olan kişiler, stres altında kaldıklarında duygularını kontrol edebildiklerinden dolayı çatışma içinde bulunma olasılıkları daha azdır.

İşletmelerde çalışanların aralarındaki ilişkilere bakıldığında genellikle anlaşmazlık ve önyargılar yüzünden çatıştıkları görülmektedir (Koçel, 2014,757-758). Kişilerin çalışma hayatında bilgi alış verişinde bulunması gerektiğinde veya bir grup çalışması söz konusu ise bu grubun içerisindeki fikir ayrılıklarından kaynaklı sorunlar çatışmanın büyümesine ve örgüt içindeki performansın düşmesine neden olmaktadır. Duygusal zeka yeteneğine sahip kişiler, olası durumlarla ilgili oluşabilecek duyguları önceden sezebilmekte ve bu durum için duygu üretebilmektedirler (Stys ve Brown, 2004; Ashkanasy vd., 2004) böylelikle olumsuz duygular sonucunda ortaya çıkan çatışmalar, duyguları kullanabilme becerisi sayesinde kolaylıkla önlenabilmektedir. Yaratıcılığı destekleyen yöneticilik davranışlarının kökeninde duygusal zekâ yer almaktadır. Duygusal zeka yeteneğini kullanabilen yönetici, personelinin duygularını yönetme ve anlama konusunda becerisi olduğu gibi, çalışanların kendi duygularını anlamaları ile ilgili durumlarla farkında olmalarını sağlayacak, onları motive edecek, enerjilerini yüksek tutacak, çatışmaları çözebilmek adına uygun bir ortam oluşturacaktır (Zhou ve George, 2003, 564-565).

Duyguları anlama ve yönetme süreci; duyguları tanımak, ifade edebilmek, duygularının farkında olma becerisine sahip olmak ve amaca giden yolda bu duyguları etkin bir şekilde kullanabilmek bireyin duygusal açıdan olgun bir seviyede olduğunu göstermektedir (Goleman, 2018,104). Çalışma hayatında yöneticiler ve çalışanlar fikirlerini paylaşma, karar alma süreçlerinde duygularını bastırmaları veya duygularının etkisine tamamen girmeyerek, kişilerin duygularıyla yüzleşmesi sonucunda duygularını yönetmeye çalışmaktadırlar. Duygusal zeka kavramında önemli olan noktalardan biri duyguların yönetilmesidir. Kişinin karşılaştığı duygusal problemler karşısında, duygusal bir savunma mekanizması geliştirerek daha doğru bir şekilde düşünebilmesini ve karşısındaki kişi ile girdiği çatışma sürecinde en uygun tepkiyi göstermesini sağlamaktadır (Weisinger, 1998, 15). Yöneticiler, personelleri ile

olan ilişkilerinde duygularını bastırmak yerine, duygularını anlayıp yöneterek ve aynı zamanda çalışanlarının duygularının farkına vararak hem örgüt içindeki anlaşmazlıkları en az seviyeye indirecek hem de çalışanlar yöneticileri tarafından değer verildiğini hissedeceklerdir.

6. Yöntem

6.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütesini İstanbul ilinde faaliyette bulunan otel işletmeleri, üniversite, banka ve seyahat acentelerinde çalışan yöneticiler oluşturmaktadır. Ankete katılım sağlayan kişiler; genel müdür, müdür yardımcıları, bölüm müdürleri, müdür yardımcıları, bölüm şefleri ve yardımcıları oluşturmaktadır. Araştırmanın gerçekleştirildiği İstanbul ilinde toplam 435 yöneticiye anket uygulanmıştır. Bu araştırmada örneklem seçme yöntemi olarak olasılığa dayalı olmayan “Kolayda Örneklem Yöntemi” kullanılmıştır. Bu örneklem yönteminde rahatlıkla erişimi sağlanabilen birimler tercih edilerek örneklem oluşturulmaktadır (Robson, 2002).

6.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada yöneticilerin duygusal zeka yeteneklerinin, çatışma yönetim stilleri açısından incelenebilmesi için ölçekler kullanılmıştır.

6.2.1. Duygusal Zeka Ölçeği

Çalışmada Duygusal zeka Ölçeğinin, Schutte ve arkadaşlarının geliştirmiş olduğu Austin ve arkadaşlarının revize ettiği, Serdar Tok (2008) tarafından düzenlenmiş olan 3 boyut ve 41 maddeden oluşan ölçeği kullanılmıştır. Duygusal zeka ölçeği; İyimserlik/Ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı olmak üzere 3 alt ölçekten oluşur. Bu araştırmada Cronbach alfa değerleri iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutu için 0.907, duyguların değerlendirilmesi için 0.845, duyguların kullanımı için 0.716'dır.

6.2.3. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği (ROC-II)

Organizasyonda çalışan yöneticilerin astları ile girdikleri çatışmalarda hangi çatışma yönetim stilini tercih edeceklerini saptayabilmek amacıyla M.Afzalur Rahim (1983) tarafından

hazırlanmış olan ve Nevin Ersöz'ün "Çatışma Yönetim Tarzının Çalışanların İşe ve Örgüte Yönelik Tutumu Üzerindeki Etkisi" konulu Doktora tez çalışmasında kullandığı örgütsel çatışma ölçeği kullanılacaktır. Ölçek üç formdan oluşmaktadır.

- I. A formu astların yöneticileri ile olan çatışma durumlarında
- II. B formu yöneticilerin astları ile çatışmalarında
- III. C formu ise işletmede çalışan üyelerin çalışma arkadaşları ile girdikleri çatışmalarda kullanılmaktadır.

Araştırmada, üstlerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda oluşturulan B formu kullanılmaktadır. 28 soru ile değerlendirilen ölçek 5'li likert tipinde uygulanmıştır. Tümleştirme, ödün verme, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma boyutlarından oluşmaktadır. Bu araştırmada Cronbach alfa değerleri tümleştirme boyutu için 0.877, ödün verme boyutu için 0.710, hükmetme boyutu için 0.675, kaçınma boyutu 0.685, uzlaşma boyutu için 0.741 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar ölçeklerin ve alt boyutlarının iç tutarlılık katsayılarının yüksek seviyede güvenilir olduğunu göstermektedir.

6.3. Ölçme Araçları İle İlgili Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizleri

Yöneticilerin duygusal zeka seviyelerini değerlendirmek için kullanılan ölçeğin faktör yapısı incelendiğinde faktör analizinde KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 812, Bartlett Küresellik Testi ki-kare yaklaşık olarak 8272,998 bulunmuştur. Çalışma kapsamında yapılan faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1' de gösterilmektedir.

Örgütsel Çatışma Ölçeğinin faktör yapısı incelendiğinde faktör analizinde KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 771, Bartlett Küresellik Testi ki-kare yaklaşık olarak 7141,412 bulunmuştur.

Tablo 1. Duygusal Zeka Ölçeği Faktör Analizi

Faktör İsimleri	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı		Cronbach Alpha
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	2. Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.	,826		,907
	7. Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açar.	,812		
	12. Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.	,784		
	15. Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı	,751		

	bilirim.				
	18.Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.	,747			
	21.Ruh halim iyiye sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.	,729			
	29.Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.	,702			
	30.İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.	,699			
	33.Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.	,684			
	35.Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.	,671			
	37.İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.	,657			
	38.İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.	,652			
Duyguların Değerlendirilmesi	6.Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.		,903		,845
	8.Bazen konuştuğum kişinin ciddi mi olduğunu, yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.		,814		
	17.Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.		,811		
	22.İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.		,798		
	28.İnsanlar bana benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.		,785		
	31.Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.		,714		
	36.Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.		,697		
	39.Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.		,685		
	40.İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.		,654		
	41.Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.		,687		
Duyguların Kullanımı	4.Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.			,841	,716
	9.Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.			,801	
	10.Duygularımın yaşam kalitesi üzerinde etkisi yoktur.			,832	
	23.Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işi kolaylaştırır.			,905	
	34.Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.			,896	
KMO Örneklem Uygunluğu Testi: ,812 Bartlett'in Küresellik Testi: Yaklaşık Ki-Kare:8272,998; df:84; Önem:.,000					

Tablo 2. Örgütsel Çatışma Ölçeği Faktör Analizi

Faktör İsimleri	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Cronbach Alpha			
Tümleştirme	4.Düşüncelerimi astlarımla bir araya getirir ve ortak bir karar almaya çalışırım.	,826				,877
	5.Astlarımla çözümü bulmak için bir araya gelir ve hepimizin beklentisini karşılayacak bir çözüme ulaşmaya çalışırım.	,811				
	14.Genelde çıkmazlar için bir orta yol öneririm.	,737				
	22.Konuyla ilgili tüm detayların açıkça ortaya dökülmesini sağlar ve en uygun çözümü böyle ararım.	,725				
	23.Herkes için kabul edilebilir çözümü bulmak adına astlarımla işbirliği yaparım.	,715				

	28.Sorunun doğru dürüst anlaşılabilmesi için astlarımla birlikte hareket etmeye çalışırım.	,701					
Ödün Verme	10.Genelde astlarımla isteklerini kabul etmeye eğilimliyimdir.		,774				,710
	11.Kararı astlarıma bırakırım.		,751				
	13.Genelde astlara ödün veririm.		,801				
	15.Verilecek ödünlere astlarımla müzakere ederim.		,654				
Hükmetme	8-Astlarımla fikirlerimi kabul etmeleri yönünde etkilerim.			,897			,675
	9-Benim istediğim karara varılması için otoritemi kullanırım.			,836			
	18-Genelde uzmanlığı kullanarak sorunu istediğim şekilde çözerim.			,754			
	21-Genelde fikirlerim konusunda katıyım.			,901			
	25-Bazen zor bir durumu lehime çevirmek için gücümü kullanırım.			,869			
	26-Duygusal davranmamak için o konudaki fikirlerimin değişmesine müsaade etmem.			,689			
Kaçınma	1.Astlarımla bir araya gelir ve ortak bir çözüm ararım.				,914		,685
	2.Genellikle astlarımla ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırım.				,811		
	7.Bir orta yol bulmaya çalışırım				,745		
	12.Problemi çözmek için karşılıklı bilgi paylaşımına giderim.				,698		
	19.Genelde astlarımla önerileri bana ters gelmez.				,701		
	20.Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunma yoluna başvururum.				,744		
	24.Astlarımla beklentilerini mümkün olduğunca tatmin etmeye çalışırım.				,605		
	27.Astlarımla gereksiz münakaşalardan mümkün olduğunca kaçınırım.				,703		
Uzlaşma	3.Çok göz önünde olmamaya çalışırım ve çatışmayı çözmek için bir şey yapmam.					,841	,741
	6.Genellikle astlarımla problemleri açıkça tartışmaktan kaçınırım.					,712	
	16.Genelde uzlaşmaktan kaçınırım.					,708	
	17.Astlarımla yüzleşmekten kaçınırım.					,701	
KMO Örneklem Uygunluğu Testi: ,771 Bartlett'in Küresellik Testi: Yaklaşık Ki-Kare:7141,412; df:71; Önem:.,000							

7. Bulgular

Yöneticilerin duygusal zeka yeteneklerinin tercih ettikleri çatışma yönetim stilleri üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir.

7.1. Yöneticilerin Duygusal Zeka Seviyelerinin, Çatışma Yönetim Stilleri Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışmanın bu bölümünde yöneticilerin kişilik özellikleri ve duygusal zekalarının tercih ettikleri çatışma yönetim stilleri üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir.

Tablo 3. Duygusal Zeka Seviyesinin Tümeleştirme Çatışma Yönetim Stili Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	R ²	Katsayı Geçerliliği			Model Geçerliliği		VIF
			β	t	p	F	p	
Tümeleştirme	Sabit		-3,957	-15,115	,000			
	İyimserlik /Ruh Hali		,488	8,845	,000			5,39
	Duyguların Değerlendirilmesi	,828	-,039	-0,738	,461	344,334	,000	4,93
	Duyguların Kullanımı		,644	11,966	,000			3,25

Duygusal zeka ölçeği alt boyutları, tümeleştirme faktörünün yaklaşık %83'ünü açıklamaktadır (R² =,828). Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F=344,334, p=0,000).

Tablo 4. Yöneticilerin Duygusal Zeka Seviyelerinin Ödün Verme Çatışma Yönetim Stili Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	R ²	Katsayı Geçerliliği			Model Geçerliliği		VIF
			β	t	p	F	P	
Ödün Verme	Sabit		3,660	12,105	,000			
	İyimserlik /Ruh Hali		,518	8,139	,000			5,39
	Duyguların Değerlendirilmesi		-,391	-6,405	,000			4,93
	Duyguların Kullanımı	,466	,545	8,761	,000	62,219	,000	3,25

Duygusal zeka ölçeği alt boyutları, ödün verme faktörünün yaklaşık %47'sini açıklamaktadır (R² =,466). Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır.(F=62,219, p=0,000). Model'de yer alan bağımsız değişkenlerden iyimserlik/ruh hali ve duyguların kullanımı bağımlı değişkeni pozitif yönde (sırası ile beta değerleri,518; ,545) ve istatistiksel olarak anlamlı etkilemiştir (p<0,05).Bu alt

boyutlardaki bir birimlik artış ödün verme bağımlı değişkenini de arttırmaktadır.

Tablo 5. Yöneticilerin Duygusal Zeka Seviyelerinin Hükmetme Çatışma Yönetim Stili Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	R ²	Katsayı Geçerliliği			Model Geçerliliği		VIF
			β	t	p	F	p	
	Sabit		3,706	8,061	,000			
Hükmetme	İyimserlik /Ruh Hali		,089	,919	,359			5,39
	Duyguların Değerlendirilmesi	,253	-,122	-1,311	,190	24,106	,000	4,93
	Duyguların Kullanımı		,423	4,475	,000			3,25

Buna göre; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların kullanımı, boyutları, hükmetme faktörünün yaklaşık %25'sini açıklamaktadır (R² =,253). Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F=24,106, p=0,000). Model'de yer alan bağımsız değişkenlerden duyguların kullanımı bağımlı değişkeni pozitif yönde (sırası ile beta değerleri,423) ve istatistiksel olarak anlamlı etkilemiştir (p<0,05).

Tablo 6. Yöneticilerin Duygusal Zeka Seviyelerinin Kaçınma Çatışma Yönetim Stili Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	R ²	Katsayı Geçerliliği			Model Geçerliliği		VIF
			β	t	p	F	p	
	Sabit		1,941	8,640	,000			
Kaçınma	İyimserlik /Ruh Hali		,526	11,108	,000			5,39
	Duyguların Değerlendirilmesi		,239	5,266	,000			4,93
	Duyguların Kullanımı	,582	,309	6,694	,000	99,168	,000	3,25

Bu sonuca göre; duygusal zeka ölçeği alt boyutları, kaçınma faktörünün yaklaşık %58'ini açıklamaktadır (R² =,582). Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F=99,168, p=0,000). Model'de yer alan bağımsız değişkenlerden iyimserlik/ ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı bağımlı değişkeni pozitif yönde (sırası ile beta değerleri,526; ,239) ve istatistiksel olarak anlamlı etkilemiştir (p<0,05).

Tablo 7. Yöneticilerin Duygusal Zeka Seviyelerinin Uzlaşma Çatışma Yönetim Stili Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	R ²	Katsayı Geçerliliği			Model Geçerliliği		VIF
			β	t	p	F	p	
Uzlaşma	Sabit		-1,200	-3,554	,000			
	İyimserlik /Ruh Hali		,171	2,402	,017			5,39
	Duyguların Değerlendirilmesi		-,624	-9,145	,000			4,93
	Duyguların Kullanımı	,648	1,025	14,763	,000	131,4	,000	3,25

Buna göre; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı boyutları, uzlaşma faktörünün yaklaşık %65'ini açıklamaktadır ($R^2 = ,648$). Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=131,449$, $p=0,000$). Model'de yer alan bağımsız değişkenlerden iyimserlik/ruh hali, duyguların kullanımı bağımlı değişkeni pozitif yönde (sırası ile beta değerleri,171; 1,025) ve istatistiksel olarak anlamlı etkilemiştir ($p<0,05$). Bu alt boyutlardaki bir birimlik artış uzlaşma bağımlı değişkeninde artırmaktadır. Duyguların Değerlendirilmesi bağımlı değişken üzerinden negatif yönlü ($-,624$) ve istatistiksel olarak anlamlı etkilemiştir ($p<0,05$).

Sonuç ve Değerlendirme

Özel sektörün çeşitli alanlarında çalışan yöneticilerin duygusal zeka seviyelerinin çatışma yönetim stilleri üzerindeki etkisinin incelenmesi üzerine amaçlanan bu çalışmada, yöneticilerin çatışmaları yönetebilmek için duygusal zekaya sahip olmaları gerekmektedir. Çalışma hayatında insan faktörünün gün geçtikçe önem kazanması ile birlikte günümüz yönetim anlayışında değişiklikler meydana gelmiştir. Çalışanların mutlu ve verimli bir şekilde çalışma hayatı içerisinde yollarına devam edebilmeleri işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır. Bu noktada yöneticilere büyük görevler düşmektedir. Bu kadar farklı yapıdaki insan gruplarını bir araya gelmesi ile birlikte çatışmalar da kaçınılmaz olacaktır. Ancak duygusal zeka seviyesini kullanabilen yöneticiler sayesinde, çalışanlarının problemlerini önemseyip, onlara değer veren ve dinleyen yöneticiler olası çatışmaların çözümünde başarılı olacaktır.

Bu çalışmadaki araştırmanın sonuçları, İstanbul ilinde farklı alanlarda çalışan özel sektör yöneticilerinin duygusal zeka seviyelerinin çatışma yönetim stillerine nasıl etki ettiğinin

sonuçlarına bakıldığında olumlu etkiler yarattığı görülmektedir. Duygusal zeka ile tümleştirme çatışma yönetim stili arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buradan çıkarılacak sonuç; Duygusal zeka seviyesi yüksek yöneticiler duygularını olumlu yönde kullanarak yönetebilen kişiler oldukları için özgüvenli ve olaylara karşı pozitif bakış açıları sayesinde çatışmaları tümleştirme yönetim stili ile çözüme kavuşturacaklardır.

Duygusal zeka ile ödün verme çatışma yönetim stili arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. Bu durum duygusal zeka seviyesi yüksek olan yöneticilerin çatışma aşamasında haksız bir durum söz konusu ise buldukları durumun farkına varıp, çatışma yaşadıkları kişilere karşı hassas davranabildiklerini göstermektedir. Duygusal zeka ile hükmetme çatışma yönetim stili arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki vardır. Duygusal zeka açısından düşük seviyede olan yöneticiler bu çatışma yönetim stilini kullanmaktadırlar. Başkalarının duygularına karşı hassas olan ve isteklerine önem veren, empati yapabilen duygusal zeka seviyesi yüksek olan yöneticiler hükmetme stilini kullanmayı tercih etmezler.

Literatür incelemelerine bakıldığında duygusal zekanın çatışma yönetim stillerine etkisi olduğu görülmektedir. Akın (2004) 59 işletme üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmanın sonuçlarına bakıldığında; Yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri yükseldikçe uzlaşma ve işbirliği çatışma stillerini daha çok tercih ettikleri görülmüştür. Yöneticilerin duygusal zeka seviyeleri artış gösterdikçe kaçınma ve güç kullanma çatışma stilinden uzaklaştıkları belirlenmiştir. Yöneticilerin duygusal zeka seviyeleri ve ödün verme çatışma stili arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır. Güney (2009) araştırmasının sonuçları incelendiğinde; uzlaşma çatışma yönetim stili ile yöneticilerin duygusal zeka seviyeleri ile arasında pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir. Araştırmanın bulguları çalışmamızla benzer sonuçlar göstermektedir. Duygusal zeka seviyesi yüksek yöneticiler uzlaşma çatışma yönetim stilini tercih ederek çatışma içinde olan tarafları ortak noktada birleştirmeyi ve çatışmayı kontrol altına almayı hedeflemektedir. Duygusal zeka seviyeleri ve tümleştirme boyutu arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zeka ile çatışma yönetim stillerinden kaçınma arasında negatif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Akgül (2011) araştırmasında duygusal zeka ile çatışma yönetim stilleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde; Öğretmenlerin duygusal zeka ve çatışma yönetim stillerinden bütünleştirme ve uzlaşma boyutu arasında pozitif yönlü, kaçınma çatışma yönetim stili ile negatif yönde ilişkiler ortaya çıkmıştır. Mert (2015) tarafından yapılan araştırmaya göre; çatışma yönetimi stillerinden uzlaşma, tümleştirme ve hükmetme ile duygusal zekanın alt boyutlarından iyimserlik duyguların

değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Duygusal zeka ile kaçınma çatışma yönetim stili arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Yöneticilerin hem kendi ihtiyaçlarına hem de çalışanlarının isteklerine önem verdiklerini çatışma durumunda kaldıklarında geri çekilmek yerine çatışmanın çözümü kavuşturulması için çaba sarf ettiklerini göstermektedir. Duygusal zeka ile uzlaşma çatışma yönetim stili arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Bununla birlikte duyguların değerlendirilmesi ile uzlaşma çatışma yönetim stili arasında negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır. Uzlaşma çatışma yönetim stilinde tarafların ortak noktada buluşması ve belli bir seviyede memnun edilmesi durumu söz konusudur. Duygusal zeka düzeyi yüksek yöneticiler ilk olarak iki tarafında sorunlarını çözebilmek ve memnun edebilmek adına tümleştirme stilini kullanacak bu durum söz konusu değil ise taraflar arasında ortak bir yol bulup bu şekilde çatışmayı çözüme kavuşturmaya çalışacaktır.

Sonuç olarak, günümüz yaşam koşullarında insanlar farklı sebeplerden dolayı bir takım olumsuz duygu ve düşünceler içine girebiliyor ve bunun sonucunda da çatışmalar ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Motivasyonu yüksek, olaylara pozitif bakış açısı ile yaklaşan, empati yapabilen, çalışanlarının duygu ve düşüncelerine değer veren duygusal zekası yüksek yöneticiler sayesinde çalışanlar mutlu ve verimli birer çalışan haline gelecektir.

Kaynakça

Ada, N.(2013).Örgütlerde Çatışma Nedenleri ve Çözüm Önerileri: Bir Literatür Çalışması. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(1), 59-74.

Akkirman, A. (1998). Etkin Çatışma Yönetimi Ve Müdahale Stratejileri. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 13(II), 1-11.

Akın, M. (2004). *İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler İle Astarları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Akgül, G. (2011). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki "İstanbul İli Sultanbeyli İlçesi Örneği"* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ashkanasy, N.M., Ashton-James C.E., Jordan, P.J. (2004). Performance impacts of appraisal and coping with stress in workplace settings: the role of affect and emotional intelligence, *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Research in Occupational Stress and Well Being*, 3, 1-43.

- Assanova, M. ve McGuire, M. (2009). "Applicability Analysis of the Emotional Intelligence Theory". Indiana University.
- Bar-On, R. (2006) The Bar-On model of emotional- social intelligence (ESI). *Psicothema*,18,1-27.
- Barki,H. & Hartwick,J.(2004). Conceptualizing The Construct Of Interpersonal Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, Vol:15,No:3,216-244.
- Campbell, J.L.A ve Graziano, W.G. (2005).Methodologies for Studying Personality Process in Interpersonal Conflict. *International Negotiation*, 10, 165-182.
- Demir, M. (2010). Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekânın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 11 (2), 199-211.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (12.Basım) İstanbul: Beta Basım A.Ş
- Euwema, M.C., De Vliert, E.V. ve Bakker, A.B. (2003). Substantive and Relational Effectiveness of Organizational Conflict Behaviour. *The International Journal of Conflict Management*, 14(2), 119-139.
- Friedman, A. R.,Tidd, T. S., Currall, C. S. ve Tsai, C. J. (2000). What Goes Around Comes Around: The Impact of Personal Conflict Styles on Work Conflict and Stress. *International Journal of Conflict Management*, 11, 32-55.
- Güney, F. (2009), *Okul Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Goleman, D. (2018). *İşbaşında Duygusal Zeka*, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, Daniel. (1996). *Duygusal Zekâ*. çev: Klinik Psikolog Banu Seçkin Yüksel. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, Daniel. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Mayer,J.D.& Salovey,P.&Caruso,D.R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mert, E. (2015). *Duygusal Zeka Ve Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Denizli.
- Moberg, P.J. (2001). Linking Conflict Strategy to the Five-Factor Model: Theoretical and Empirical Foundations. *The International Journal of Conflict Management*, 12(1), 47-68.
- Şahin, A., Emimi, F. ve Ünsal, Ö. (2006). Çatışma Yönetimi Yöntemleri ve Hastane Örgütlerinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 553-568.
- Karakuş, M. ve Çankaya, İ. (2009). Okul Yöneticilerinin Kişilik Özelliklerinin Çatışma Çözme Stratejileri Üzerindeki Etkisi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3), 111-118.

- Kılıçaslan, S. (2014). Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekanın Etkisini İncelemeye Yönelik Kuramsal Bir Araştırma. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 4(3), 264-274.
- Koçel, T.(2014). *İşletme Yöneticiliği*, 15.Baskı, İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Rahim, A. ve Magner, N. ve Shapiro, D. (2000). Do Justice Perceptions Influence Styles Of Handling Conflict With Supervisors? What Justice Perceptions, Precisely?. *The International Journal Of Conflict Management*, 11(1), 9-31.
- Rahim, M.A. (2000). Emprical Studies On Managing Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 11(1),5-8.
- Rahim, A. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *International Journal of Conflict Management*. 13(3), 206-235.
- Rahim, M. A. (1992). *Managing Conflict in Organization*. Connecticut Praeger Publishers: New York.
- Robson, C. (2002). *Real World Research*. (2th.Ed.). Blackwell Publishing.
- Stys, Y., Brown, S.L. (2004). A Review Of The Emotional Intelligence Literature And Implications For Corrections. Research Report; Research Branch Correctional Service of Canada, (March).
- Park, H. ve Antonioni, D. (2007). Personality, Reciprocity, and Strength of Conflict Resolution Strategy. *Journal of Research in Personality*, 41, 110-125.
- Psenicka, C. ve Rahim, A. (2002). A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries. *The International Journal of Organizational Analysis*, (10) 4, 302-326.
- Tekin, Ö., Turan, S., Özmen, M., Turhan, A. ve Kökçü, A. (2012). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Journal of Yasar University*, 27(7), 4611-4641.
- Tosun, O. ve Taşkıran, E. (2017). Çatışma Yönetim Tarzları Tercihlerinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü. *Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 287-307.
- Toprak, L., Şentürk, F. ve Kılıç, G. (2017). Yöneticilerin Çatışma Yönetme Yöntemleri İle Yöneticiye Duyulan Güven Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 5(2), 105-133.
- Thomas, K.W. (1992). Conflict and Conflict Management: Reflections and Update. *Journal Of Organizational Behavior*, Vol:13,265-274.
- Tozkoparan, G. (2013). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(9), 189-231.
- Tuna, M. ve Türkmen, F. (2015). Kişilik Tiplerinin Çatışmayı Yönetme Yöntemlerine Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 43-65.
- Weisinger, H. (1998). *İş Yaşamında Duygusal Zeka*. İstanbul: Mns Yayıncılık.

Yaşlıoğlu, M. vd. (2013). Duygusal Zeka ve atışma Yönetimi Yöntemleri Arasındaki İlişki Ve Bu İlişkide Lider Üye Etkileşiminin Rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 193.

Yıldızoğlu, H.ve Burgaz, B. (2014). Okul Yöneticilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleriyle atışma Yönetimi Stili Tercihleri Arasındaki İlişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 295-310.

Yürür, ř. (2009).Yöneticilerin atışma Yönetim Tarzları ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Analizine Yönelik Bir Araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1), 23-41.

Zhou, J., George, J. M. (2003). Awakening Employee Creativity: The Role of Leader Emotional Intelligence.” *The Leadership Quarterly*. Vol. 14. 545-568.

Yazar Rehberi / Guide for Author

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (HÜSBD) aşağıda belirtilen ilkeler doğrultusunda yayın yapmaktadır:

1. Dergi, yayın politikası gereğince, sosyal bilimler alanında nicel ve nitel araştırma makaleleri ile tarama makalelerine, kısa bildiri yazılarına ve kitap kritiklerine yer vermektedir.
2. Derginin yayın dili Türkçe ve İngilizcedir.
3. Dergiye gönderilen makalelerin başka bir yerde yayınlanmamış veya yayınlanmak üzere aynı anda başka bir dergiye gönderilmemiş olması gerekmektedir. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, yayınlanmak üzere kabul edilen makalelerin tüm yayın haklarına sahiptir.
4. Dergi; yılda 2 (iki) defa Şubat ve Ağustos aylarında yayınlanan hakemli, akademik, açık erişimli elektronik bir dergidir.
5. Makalelerde belirtilen düşünce ve görüşlerden yazar/yazarlar sorumludur. Kabul edilen makalelerin tüm yayın hakları süresiz olarak Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimler Meslek Yüksekokulu'na aittir.
6. Dergiye gönderilecek makaleler yazım kurallarımıza uygun bir şekilde hazırlanarak e-dergi sistemine kayıt sekmesinden kayıt olduktan sonra <http://dergipark.gov.tr/husbdergi> adresindeki sisteme kaynakçalar dahil eksiksiz olarak yüklenmelidir.
7. Dergiye gönderilen yazılar Editör ve Yayın Kurulu tarafından ön incelemeden geçirilir. Ön incelemede uygun bulunan makaleler hakemlere gönderilir. Ön incelemede aşağıdaki noktalar göz önünde bulundurulur:
 - a) Yayın etiğine uygunluğu,
 - b) Dergi yayın ilkelerine uygunluğu,
 - c) Çalışmanın konusunun bilimsel açıdan özgünlüğü ve güncelliği,
 - d) Çalışma konusunun sosyal ve beşeri bilimlere katkısı,
 - e) Yazım kurallarına ve şablona uygunluğu.
8. Ön inceleme sonucunda uygun olduğuna karar verilen çalışmalar bilimsel açıdan değerlendirmesi için hakemlere gönderilir. Hakem raporlarına dayalı olarak makalelerin yayınlanıp yayınlanmayacağına Yayın Kurulu karar verir. Gerek duyulması durumunda çalışmalar, hakemlerden gelen eleştiri ve öneriler doğrultusunda, gözden geçirilmesi veya önerilen düzeltmelerin yapılması için yazarlara geri gönderilir.
9. Dergiye kabul edilen yazılar Dergi Yayın Kurulu tarafından yayın sırasına alınır.
10. Yazar(lar)la hakemler arasındaki iletişimi sadece Editörler sağlar.
11. Dergiye yayın kurallarına uygun olarak gönderilen makaleler alanında uzman iki hakeme gönderilmektedir. Makaleler hakeme gönderilirken yazarların adları gizlenmekte, böylelikle hakemin makaleyi tarafsız değerlendirmesi amaçlanmaktadır. Yazarlara gönderilen hakem raporlarında da hakemlerin ismi bulunmamaktadır. Makaleyi değerlendiren iki hakemden birisinin olumlu diğerinin olumsuz rapor vermesi durumunda makale üçüncü hakeme gönderilmektedir.
12. Yayına kabul edilen makalelerin elektronik ortamda yayınlanması için, yazar(lar) tarafından başka dergide yayınlanmadığı, yayınlanmak üzere gönderilmediği ve tüm etik kurallara ilişkin sorumluluğun kendisine ait olduğuna ilişkin taahhüt formunun imzalanması gerekmektedir.
13. Hakemlerden gelen dönüşler ve eş editörlerin kararına bağlı olarak dergiye gönderilen makalelerin

hakem değerlendirme sürecinin yaklaşık olarak 6-8 hafta sürmesi öngörülmektedir.

14. Yayına kabul edilen ve son biçimi verilen makaleler üzerinde yazar(lar) değişiklik yapamaz.

15. Yayınlanan makalenin içeriğinden (kaynakların ve alıntılarının doğruluğundan, ileri sürülen görüşlerden ve telif hakkı olan çizelge, resim ve diğer görsellerden) yazar(lar) sorumludur.

16. Her bir sayıda basılacak olan makaleler sosyal bilimlerin farklı alanları dikkate alınarak yayın kurulu tarafından belirlenmektedir.

17. Yayına kabul edilen makaleler için yazar(lar)a ve hakemlere ücret ödenmez.

18. Açık erişim politikası gereğince, dergi sayıları ve makaleler derginin web sayfasında yer alır ve makalelerin tam metinlerine pdf dosyası olarak erişilebilir.

19. Dergimizin intihal politikası gereği; gelen makaleler iThenticate programında taratılmaktadır ve intihal raporundaki oranın %20' yi geçmemesi halinde hakem değerlemesine alınmaktadır.

Yazım Kuralları:

1. Gönderilen makale önceden yayınlanmamış ve herhangi bir dergide değerlendirilme sürecinde olmamalıdır.

2. Makale metninde yazı tipi olarak Times New Roman, **11 punto ve 1,5 satır aralığı** kullanılmalıdır. Ana başlık **14 punto**, bütün harfleri büyük ve ortalı olarak, diğer başlıklar ise **12 punto** ve ilk harfi büyük olmak üzere küçük harflerle sola yaslı olarak yazılmalıdır. Türkçe yazılmış makalelerde Türkçe ana başlığın altına İngilizce, İngilizce yazılmış makalelerde İngilizce ana başlığın altına Türkçe başlığa yer verilmelidir. Makale, kaynakça ve son notlar dahil, **9.000 kelimeyi** geçmemeli, A4 boyutunda Word dosyasına soldan 3,5 cm, sağdan 3 cm, üstten 4,5 cm ve alttan 4 cm olacak şekilde düzenlenmelidir.

Çalışmanın yazarının adı soyadı **10 punto**, soyadı büyük harflerle ve ortalı olarak, yazar birden fazla ise, adlar çalışmaya katkılarına göre alt alta sıralı yazılmalıdır. Yazar(lar)ın unvanıyla birlikte, çalıştığı yerin açık adı, şehir-ülke ve e-posta adresi, başlığın altındaki yazar ismi ya da isimleriyle eşleştirilmiş (*) işareti ile belirtilmeli ve makalenin ilk sayfasının altındaki dipnotta yer almalıdır.

Çalışma herhangi bir bilimsel etkinlikte bildiri olarak sunulmuş ise, makalenin başlığına (*) konularak, makalenin ilk sayfasının altında etkinliğin adı, yeri ve tarihi belirtilmelidir. Çalışma herhangi bir araştırma kurumu ya da fonu tarafından desteklenmiş ise, makalenin başlığına (*) konularak, desteği sağlayan kuruluşun adı, projenin numarası ve tamamlandığı tarih ilk sayfanın altında belirtilmelidir. Çalışma lisansüstü tezlerden üretilmiş ise, makalenin başlığına (*) konularak, tezin adı, danışmanın adı ve tamamlandığı tarih ilk sayfanın altında belirtilmelidir. Dip notlardaki tüm bilgiler **9 punto** olmalıdır.

3. Makale, Türkçe veya İngilizce olabilir. Her makalede, ana başlığın hemen altında, makalenin amaç ve önemini, uygulanan metodolojiyi, temel bulgular ve muhtemel tavsiyelerini içeren Türkçe ve İngilizce olmak üzere **200 kelimeyi aşmayan** öz/abstract yer almalıdır.

Özet, tek sütun ve iki yana yaslı olarak yazılmalıdır. "Öz" metni içinde kaynak verilmemelidir.

Öz/Abstract altında, makalenin yazındaki yerine dair yönlendirmede bulunacak en az üç ve en çok altı anahtar sözcükler/keywords bulunmalıdır. Makale, Ana Başlık, Öz/Abstract, Anahtar Sözcükler/Keywords, Makale Metni, Notlar ve Kaynakça sırası ile kaleme alınmış olmalıdır.

4. Dergide **Journal of Economic Literature (JEL Clasification) kodlaması** uygulamaktadır. Yayınlanmak üzere gönderilen makalelerde yazarların JEL kodunu belirtmesi gerekmektedir. Türkçe ve yabancı dilde belirtilen anahtar kelimelerin alt kısmına JEL kodu yazılmalıdır.

5. Tablo ve şekillere başlık ve numara verilmeli, başlıklar tablo, şekil ve grafiklerin üzerinde yer almalı, kaynaklar ise tablo, şekil ve grafiklerin altına yazılmalıdır. Rakamlarda ondalık kesirler nokta ile

ayrılmalıdır. Denklemlere verilecek sıra numarası parantez içinde sayfanın sağında yer almalıdır. Denklemlerin türetilişi, yazıda açıkça gösterilmemişse, hakemlerin değerlendirmesi için, türetme işlemi bütün basamaklarıyla ayrı bir sayfada verilmelidir.

6. Makale, Dergi'nin <http://dergipark.gov.tr/husbdergi> adresinden DergiPark'a üye olunarak, yazar(lar)ın isim(ler)i eklenmeden ve makalede yazar(lar)ı belli edecek ibareler içermeyecek şekilde gönderilmelidir.

7. Yazar(lar), makalenin kabul edilmesi ve yayımlanması durumunda, telif haklarının Hacettepe Üniversitesi'ne devredilmesini kabul etmiş sayılır, yazar(lar)a telif ücreti ödenmez.

8. Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olmalıdır. Araştırmada "Etik Kurul Onayı" alınması gerekli ise; makalenin "Gereç ve Yöntem" bölümünde Etik Kurul onayına ilişkin bilgiler (etik kurulun adı, onay belgesinin numarası ve tarihi) belirtilmelidir.

9. Yazar(lar) makalenin güncel durumunu DergiPark üzerinden takip edebilir(ler).

10. Makalede atıflar APA (Amerikan Psikoloji Derneği) kurallarına göre yapılmalıdır. Bu nedenle; kaynaklara göndermeler, metin içinde açılacak araçlarla yapılmalıdır. Araç içindeki sıra şöyle olmalıdır: Yazar(lar)ın soyadı, kaynağın yılı, sayfa numaraları.

Karşılaşılabilecek farklı durumlar şöyle örneklenebilir:

.....ifade edilmiştir (Giddens, 2008).

.....ifade edilmiştir (OECD, 2016).

.....belirtmiştir (Giddens, 2008: 88-89).

.....Rifkin (1996a: 15-20) ileri sürmektedir.

.....(Tokol *vd.*, 2018: 126-153).

.....(Watson, Hassett, 2003: 399-432; Wollmann, Marcou, 2013: 15-23).

11. Metinde gönderme yapılan bütün kaynaklar, kaynakçada belirtmeli, gönderme yapılmayan kaynaklar, kaynakçaya konmamalıdır. Kaynaklar, ayrı bir sayfada soyadına göre alfabetik sırayla yazılmalıdır. Dergi ve derlemelerdeki makalelerin sayfa numaraları belirtilmelidir.

Kaynakçada, aşağıdaki örneklenen biçim kurallarına uyulmalıdır:

Kitaplar: Tokol, A., Y. Alper (2018), *Sosyal Politika*, Dora Yayınları:Bursa.

Dergiler: Rifkin, J.(1996), "The End Of Work: The Decline Of The Global Labor Force And The Dawn Of The Post-Market Era", *Harvard Journal Of Law & Technology*, 9(1), 27-37.

Derlemeler: Krugman, P. (1995), "The Move Toward Free Trade Zones", in P. King (ed.), *International Economics and International Economic Policy: A Reader*, New York: McGraw-Hill, Inc., 163-182.

Diğer Kaynaklar: Bowles, J. *The computerisation of European jobs — who will win and who will lose from the impact of new technology onto old areas of employment?*, <http://bruegel.org/2014/07/the-computerisation-of-european-jobs/>, E.T. 21.05.2018.

OECD (2018), *Good Jobs for All in a Changing World of Work*, 4 December, 2018, <http://www.oecd.org/employment/good-jobs-for-all-in-a-changing-world-of-work-9789264308817-en.htm>, E.T.: 15.02.2019.