

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ANDROJEN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN OTEL
İŞLETMELERİNDEKİ YANSIMALARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Esra ERDEN

**Enstitü Anabilim Dalı: Turizm İşletmeciliği
Enstitü Bilim Dalı: Turizm İşletmeciliği**

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY

NİSAN 2014

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

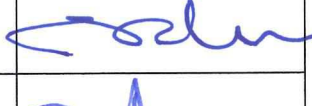


ANDROJEN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN OTEL
İŞLETMELERİNDEKİ YANSIMALARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Esra ERDEN

Enstitü Anabilim Dalı: Turizm İşletmeciliği
Enstitü Bilim Dalı: Turizm İşletmeciliği

“Bu tez 01.12.2014 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Doç.Dr. Oğuz Türker	Başarılı	
Y.Doç.Dr. Servet Uğur	Başarılı	
Doç.Dr. Fatma FİDAN	Başarılı	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygu olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Esra ERDEN

04/04/2014

ÖNSÖZ

Bu tezin ortaya çıkması, Şekillenmesi ve sonuçlanması aşamasında çok büyük emeği olan sayın danıŐmanım Doç. Dr. OĞuz TÜRKAY'a desteği ve katkıları için iten saygılarımı sunar, tezimin değer kazanmasındaki katkılarından ötürü sayın Doç. Dr. Fatma FİDAN ve sayın Yrd. Doç. Dr. Őevki ULUAMA'ya teŐekkür ederim. Yüksek lisans eğitimim süresince desteklerini eksik etmeyen ve bana birer aile olan sevgili Sabiha-Dursun-ERTAŐ ve AyŐe-Hamza ERTAŐ ailelerine teŐekkürü borç bilirim. Alanya'daki araŐtırmalarımnda bana son derece önemli katkıları olan Fatma-Ahmet UYAR'a saygılarımı sunarım. Sadece beni yetiştirdiği için değil, tezimin ilerlemesi konusunda da kilit rol oynadığı için sevgili annem Emine ERDEN'e ve eğitimim konusunda beni sonuna kadar destekleyip, bugünlere getiren babam Bekir ERDEN'e sevgilerimi sunar, binlerce teŐekkür ederim. Bunun yanı sıra, tezimin yazım aşamasında benden yardımını esirgemeyen kardeŐim Didem Nisa ERDEN'e, bana sürekli destek olan tüm arkadaŐlarıma teŐekkür ederim. Son olarak sevgili Ğretmenim Saadet YILMAZ'a teŐekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Esra ERDEN

04/04/2014

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ	iv
ŞEKİL LİSTESİ	v
ÖZET	vi
SUMMARY	vii

GİRİŞ	1
--------------------	----------

BÖLÜM 1: KİŞİLİK VE KİŞİLİK KAVRAMINA İLİŞKİN YAKLAŞIMLAR ...4

1.1. Kişilik Kavramı	4
1.2. Kişilik Kuramları	7
1.2.1. Psikanalitik Yaklaşımlar	7
1.2.1.1. Psikanalitik Kuram	8
1.2.2. Neo-Psikanalitik Yaklaşımlar	10
1.2.2.1. Analitik Psikoloji	10
1.2.2.2. Bireysel Psikoloji	12
1.2.2.3. Kişilerarası İlişkiler Teorisi	14
1.2.2.4. Horney Kişilik Kuramı	14
1.2.2.5. Özgürlükten Kaçış Teorisi	15
1.2.2.6. Erikson Kişilik Teorisi	17
1.2.3. Davranışçı Ve Bilişsel Kuramlar	18
1.2.3.1. Radikal Davranışçılık Kuramı	18
1.2.3.2. Eklektik Davranışçı Yaklaşım	19
1.2.3.3. Sosyal Bilişsel Kuram	20
1.2.3.4. Kişisel Yapılar Kuramı	20
1.2.4. Araştırma Odaklı Kuramlar	21
1.2.4.1. Ayırıcı Özellik Kuramı	21
1.2.4.2. Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı	23
1.2.4.3. Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı	24
1.2.4.4. Beş Faktör Kuramı	25
1.2.5. Varoluşçu Kuramlar	26
1.2.5.1. Birey Merkezli Yaklaşım	26
1.2.5.2. Kendini Gerçekleştirme Kuramı	27

1.2.5.3. Varoluşçu Psikoloji	29
BÖLÜM 2: KİŞİLİK VE CİNSİYET İLİŞKİSİ	31
2.1. Cinsiyete İlişkin Kavramlar	31
2.2. Toplumsal Cinsiyet	32
2.3. Kişilik Ve Cinsiyet.....	34
2.3.1. Kadınsılık Ve Erkeksilik.....	37
2.3.1.1. Terman Ve Miles Kişilik Testi	40
2.3.1.2. Hofstede'in Kadınsılık Ve Erkeksilik Çalışması.....	40
2.3.1.3. Cinsiyet Rolü Davranışları Ölçeği.....	41
2.3.1.4. Kişisel Yüklemeler Anketi	42
2.3.1.5. Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Boyutları	43
2.3.1.6. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri	43
2.4. Cinsiyet Teorileri	45
BÖLÜM 3: ANDROJENİ	48
3.1. Androjeni Kavramı	49
3.2. Androjeneye Yönelik Diğer Yaklaşımlar	52
3.3. Androjeninin Çalışma Hayatı ile İlişkisi.....	56
3.4. Androjeninin Yönetim Alanı ile İlişkisi.....	61
3.5. Androjeninin Turizm Ve Otel Sektörü ile İlişkisi.....	68
BÖLÜM 4: ANDROJEN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ YANSIMALARINA İLİŞKİN ALAN ARAŞTIRMASI .	74
4.1. Araştırmanın Amacı	74
4.2. Araştırmanın Önemi.....	74
4.3. Araştırmanın Evreni	75
4.4. Araştırmanın Kapsamı	75
4.4.1. Otel Nitelikleri	75
4.4.2. Katılımcıların Nitelikleri.....	76
4.5. Veri Elde Etme Yöntemi.....	78
4.6. Araştırmada Kullanılan Envanterler	80
4.7. Araştırma Süreci	80
4.8. Araştırmaya İlişkin Kısıtlar.....	81
4.9. Araştırmaya İlişkin Varsayımlar	81
4.10. Bulgular ve Değerlendirme	81

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	125
KAYNAKÇA	133
EKLER.....	140
ÖZGEÇMİŞ.....	143

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Kadınsı ve Erkeksi Toplular Arasındaki Farklar

Tablo 2: Kadınsı, Erkeksi ve Cinsiyete Özgü Davranışlar

Tablo 3: Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Boyutları

Tablo 4: Bem Cinsiyet Rolü Envanteri

Tablo 5: Androjeniye İlişkin Yaklaşımlar

Tablo 6: Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri

Tablo 7: Çalışma Hayatı -Androjeni İlişkisine Yönelik Yaklaşımlar

Tablo 8: Yönetim ve Androjeni İlişkisine Yönelik Yaklaşımlar

Tablo 9: Yönetimsel Davranışlar

ŒEKİL LİSTESİ

Œekil 1: Maslow İhtiyaçlar Piramidi

Œekil 2: Kabul Edilen Androjeni

Tezin Başlığı: Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansımaları	
Tezin Yazarı: Esra ERDEN	Danışman: Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY
Kabul Tarihi: 04/04/2014	Sayfa Sayısı: vii(ön kısım) + 141 (tez)+2(ek)
Ana Bilim Dalı: Turizm İşletmeciliği	Bilim Dalı: Turizm İşletmeciliği
<p>Androjeni literatürde “Kişinin biyolojik cinsiyeti ne olursa olsun; farklı koşullara uyum sağlamak amacıyla yeri geldiğinde kadına yeri geldiğinde de erkeğe atfedilen kişilik özelliklerini esnek olarak davranışlarına yansıttığı psikolojik cinsiyet rolü” olarak tanımlanmıştır. Ortaya koyulduğu 1970’li yıllardan itibaren androjeni hem psikoloji alanında hem de çalışma yaşamı ve yönetim alanında çalışmalar yapan araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Kavramın çalışma ve yönetim alanıyla ilişkisini ele alan araştırmalar çoğunlukla androjeninin iş yaşamına katılan bireylerin benimseyebileceği ideal cinsiyet rolü olduğunu ifade etmiştir.</p> <p>Otel sektörü yapısı itibarıyla çok sayıda çalışma ortamını ve yönetim alanını bünyesinde bulundurmaktadır. Dolayısıyla otel sektörünün androjeni kavramı ile ilişkili olduğu göz ardı edilemeyecek bir durumdur. Öte yandan; otel sektörü ile androjeni arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda araştırma bulunmamaktadır. Mevcut çalışmalar ise, androjen kişilik özelliklerinin otel işletmeleri ile ilişkisi ele alırken genellikle yönetim alanının sınırlarından dışarı çıkmamış veya androjen kişilik özelliklerini benimsemenin bireyler için psikolojik açıdan yararlı olacağını ifade etmişlerdir.</p> <p>Bu araştırma ile 5 ve 4 yıldızlı oteller işletmelerinin hem operasyonel(Ön büro, kat hizmetleri, servis) hem de yönetim alanında görev yapan çalışanların neden androjen kişilik özelliklerini sergilediklerini, androjen kişilik özelliklerinin hangi süreçler içerisinde sergilendiğini ve androjen kişilik özelliklerini sergilemenin çalışan ve yöneticiler açısından ne tür sonuçlar doğurduğunu ortaya koymak amaçlanmıştır.</p>	
Anahtar Kelimeler: Kişilik, Psikolojik Androjeni, Androjen Davranış, Otel Sektörü.	

Title of the Thesis: Reflections of Androgynous Personality on Hotel Operations	
Author: Esra ERDEN	Supervisor: Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY
Date: 04/04/2014	Nu. of pages: vii(pre text) +141(mainbody)+2(app.)
Department: Tourism Management	Subfield: Tourism Management
<p>Androgyny is defined as “the psychological sex role that personality traits attributed to women and men are reflected on behaviours flexibly in order to adapt different situations by the individuals regardless of the biological sex. Androgyny concept has called the attention of the researchers both studying on psychology and business management fields since 1970’s. The studies discussing the relation between androgyny and business- management fields mostly point out that androgyny is an ideal sex role which can be adopted by the people taking place in work life.</p> <p>Hotel sector includes a great number of workplaces and management domains because of its character. Consequently, it is not possible to rule out the relation between hotel sector and androgyny. On the other hand, there are not many researches studying on the relation between androgyny and hotel sector. Current researches have not crossed the management line or expressed that adoption of androgynous personality traits were psychologically favourable.</p> <p>Via this study, it is aimed that why the employees participating in operational domain(reception, housekeeping, service) and management domain of five and four starred hotels in Ankara and Alanya, adopts androgynous personality traits, within which process androgynous behaviours are applied and what kind of results androgynous personality traits bring about for employees of operational and management domains.</p>	
Keywords: Personality, Psychological Androgyny, Androgynous Behaviour, Hotel Sector.	

GİRİŞ

Tarih boyunca birçok araştırmacı insanların “psikolojik kimliği” olarak da ifade edilebilecek kişilik kavramına ilişkin birçok çalışma yapmış, bunun sonucunda da kişiliğe ilişkin çok sayıda kuram ortaya atılmıştır.

Tanım olarak ele alındığında kişilik bireyin davranışlarına tutarlılık ve kendine özgü bir Şekil veren kalıcı ve farklı özellikler bütünüdür (Feist&Feist, 2008, s:10). Kişiliğe ilişkin araştırmalar incelendiğinde, kavramın çok sayıda başka unsurla ilişkilendirildiği görülebilir.

Araştırmalar doğrultusunda kişilikle ilişkilendirilen unsurlardan birinin de cinsiyet olduğu söylenebilir (Schultz&Schultz, 2005, s:23) Toplum bireyden biyolojik cinsiyetine uygun kişilik özellikleri benimsemesini beklemektedir. Bunun sonucunda da kadınsı ve erkeksi kişilik kavramları ortaya çıkmaktadır. Kadınsı kişilik; kibarlık, yumuşak başlılık, iletişim kurma, hassaslık gibi nitelikleri içermektedir. Erkeksi kişilik ise baskınlık, fiziksel açıdan güçlü olma, atılganlık, kendine güven gibi özellikleri içermektedir.

Jung’un ortaya koyduğu analitik psikoloji kuramında; her kadının bilinçaltında bir erkek, her erkeğin de bilinçaltında bir kadın figürü taşıdığı ileri sürülmüştür.

1970’lerde Bem tarafından ortaya atılan androjeni kavramı ise bireylerin sadece kendi biyolojik cinsiyetlerine atfedilen davranışlarını benimsemek yerine, kendi biyolojik özelliklerine sadık kalarak, hem kadınsı hem de erkeksi özellikleri esnek olarak benimseyebileceğini ileri sürmüştür.

Başlangıçta psikoloji alanına yönelik bir kavram olarak ortaya koyulan androjen kavramı kısa zamanda sınırlarının dışına çıkmıştır. Androjeni alışma ve yönetim alanlarına ilişkin çalışmalar hazırlayan araştırmacıların da dikkatini çekmiştir. Böylelikle literatüre, androjeniyi ile çalışma ve yönetim alanlarıyla ilişkilendiren yeni çalışmalar eklenmiştir.

Dünyanın en geniş istihdam alanlarından bir tanesi de turizm sektörüdür. Turizm sektörünün içinde yer alan en önemli çalışma alanlarından bir tanesi de otel işletmeleridir. Niteliklerinden ötürü, otel işletmeleri çok sayıda operasyonel ve yönetsel alanı içermektedir. Hizmet sektörü bünyesinde yer almasın da etkisiyle otel işletmeleri

tüketici ve üreticiyi bir araya getirmektedir. Dolayısıyla çok sayıda insan tek bir ortamda bir araya gelmektedir. Çok sayıda insan, çok sayıda kişilik anlamına gelmektedir.

Cinsiyet faktörünün de kişiliği şekillendiren bir unsur olduğu göz önünde bulundurulduğunda, cinsiyet faktörünün otel işletmeleri için de önem taşıdığı ifade edilebilir. Psikolojik bir cinsiyet olarak androjeninin nitelikleri ele alındığında, kavramın sağlayacağı esnekliğin otel çalışma ortamındaki ilişkiler adına fayda sağlayacağı söylenebilir. Öte yandan, “fayda” unsuru daha çok androjeniye ideallenen cinsiyet rolü olarak göstermektedir. Ancak; otel işletmelerinde çalışanların müşterilerle, çalışma arkadaşlarıyla, ast veya üstleriyle ilişkileri gözlemlendiğinde aslında androjen kişiliğın otel sektörü için ideal cinsiyet rolünden daha fazla anlam ifade ettiği görülebilir.

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansımaları” ile öncelikle araştırmaya zemin hazırlayan “kişilik”, kavrama ilişkin derin tanımlamalar yapan kişilik kuramları çerçevesinde ele alınmıştır. Daha sonra kişiliği şekillendiren önemli unsurlardan biri olan cinsiyet kavramı ve bireyin cinsiyetinde söz sahibi olan biyolojik ve sosyal unsular ifade edilmiştir. Cinsiyete ilişkin teoriler ve klişeleşmiş bakış açıları, bu bakış açılarına tepkiler ve insan davranışları araştırmayı androjeni kavramına götürmüştür.

Bu çalışma ile sosyal yaşam, çalışma ve yönetim alanlarıyla arasındaki ilişkisine yer veren çalışmalar doğrultusunda androjeninin otel işletmelerindeki ilişkiler üzerindeki yansıması girdiler, süreç ve çıktılar doğrultusunda ele alınacaktır.

Araştırma Problemleri

Androjeninin otel yöneticileri için ideal cinsiyet rolü olduğu ve başarılı otel yöneticilerinin androjen kişilik özelliklerini benimsediği çıkarımı yapılabilir. Öte yandan, yerli veya yabancı literatürde androjen kişilik ve turizm, dolayısıyla da otel sektörü arasındaki ilişkiyi ele alan çok sayıda araştırma bulunmamaktadır. Ayrıca androjeni ile otel sektörü arasındaki ilişkiyi ele alan mevcut çalışmalar genellikle “yönetim” alanı veya “androjen kişilik ideali” üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu araştırma ile androjeninin “var olan” bir cinsiyet rolü olarak otel işletmelerindeki operasyonel ve yönetsel alandaki yansımaları ortaya koyulmaktadır.

Araştırma Soruları

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansıması” adlı araştırmanın soruları şöyle sıralanabilir:

1. Androjen kişiliğe ait girdiler nelerdir?
2. Androjen davranışların nasıl bir sürece yayılmaktadır?
3. Androjen davranışın çıktıları nelerdir?

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile androjeninin “var olan” bir cinsiyet rolü olarak otel işletmeleri ile ilişkisini ortaya koymak amaçlanmıştır.

Araştırmanın Önemi

Bu araştırma ile androjen kişiliğine daha somut bir kavram olarak yaklaşılmıştır. Androjeninin otel işletmeleri ile ilişkisi ele alınırken, araştırma sadece yönetim alanıyla sınırlandırılmamış, operasyonel alanlara da yayılmıştır. Araştırma ile otel işletmelerinin operasyonel alanlarında ve yönetim alanında görev yapan bireyleri “androjen kişilik özelliklerini benimsemeye iten nedenler(girdiler), bu özelliklerin nasıl bir süreç içerisinde sergilendiği ve sonuçlarının(çıktılar) neler olduğunu ifade edilmektir.

Araştırma Yöntemi

Çalışmaya ilişkin araştırma sorularının cevaplanması için “mülakat” ve “gözlem” tekniklerinden faydalanılmıştır. Mülakat soruları “operasyonel alana ilişkin sorular” ve “yönetim alanına ilişkin sorular” olmak üzere 2 farklı tarzda hazırlanmıştır. Mülakat soruları hazırlanırken Operasyonel alana ilişkin sorular mülakat soruları hazırlanırken Bem Cinsiyet Rolü Envanteri(bkz: **Tablo 4**) ve literatür kısmında yer verilen ve cinsiyetlerin karakter özelliklerini ifade eden diğer çalışmalardan faydalanılmıştır.

BÖLÜM 1: KİŞİLİK VE KİŞİLİK KAVRAMINA İLİŞKİN YAKLAŞIMLAR

Araştırmanın ilk bölümünde “kişilik” tanımlanmakta ve kişiliğe ilişkin kuramlar çerçevesinde kavrama ilişkin açıklamalar yapılmaktadır. Çalışmada kişilik ve kişilik kuramlarına yer verilmesinin

nedeni “androjeni” ve “kişilik” kavramlarının birbiriyle ilişkili olması, androjenin kavramının kişiliğin içine aldığı bir unsur olmasıdır.

1.1. Kişilik Kavramı

Bireylerin hareketlerini anlamak öncelikle belirli bir bireyin kişilik sürecini, kendine has özelliklerini ve yaşadıkları deneyimlerin psikolojik boyutlarını tanımlamaktan geçmektedir. Ayrıca, bireyin hareketleri onu farklılaştıracak veya eşsiz hale getirecek kadar görülebilir olmalıdır. Buna bağlı olarak, bireyin davranışları belirli seviye veya şiddette bağlı olarak değil durumlara bağlı olarak değişmektedir. Örneğin, bir birey işyerinde meslektaşlarına karşı sıcakkanlı davranıp empati kurabilirken ailesine karşı eleştirel olabilmektedir. Başka bir birey de bunun tam tersi davranışlar sergileyebilmektedir (Shoada ve diğerleri, 1994, s:674). Bu ifadeler doğrultusunda kişiliğin, bireyi diğerler bireylerden farklı kılan hareket ve davranışlar sergilemesine yol açan bir unsur olduğu söylenebilir.

Kişilik ilk zamanlarda herkesin sahip olduğu bir kavram olarak görülmüştür. “Kişilik” kelimesi 14. yüzyılda İngiltere’de “cansız varlıklardan farklı olarak insan niteliğine sahip olma” anlamına karşılık olarak kullanılmıştır. Diğer bir ifadeyle yaradılıştta insana has kılınan bilinç ve gerçekçilik gibi özelliklere işaret etmiştir. İlahi bakış açısıyla kişilik ise “insanlığın ortaklaşa kullanımı” gibi bir anlam ifade etmiştir. Zamanla bu bakış açısı yerini daha modern tanımlamalara bırakmıştır. Kişilik insanı diğer canlılardan ayıran bir kavram olmaktan ziyade her bir bireye verilen karakter özellikleri olarak ifade edilmiştir. Bu noktada, kişilik insan kavramına odaklanmıştır. İlginç olarak, kişi kelimesinin kökeni günümüzde kullandığımız birey anlamına karşılık gelmemiştir. Kişinin(person) kökeni Latince’de bir oyuncunun belirli bir rolü canlandırmak amacıyla giydiği maske anlamına gelen “persona” sözcüğüne dayanmaktadır. Bu teatral bakış açısı ise kişiliği insanın “hayat” adlı dramada sergilediği rol veya oynadığı karakter olarak görmektedir(Haslam, 2007, s:5).

Terim olarak ele alındığında kişilik kısaca bireyin içindeki tutarlı davranış kalıpları ve kişilerarası süreçler olarak tanımlanmaktadır (Burger, 2010, s:4).

Daha kapsamlı açıklamasıyla kişilik; sürekli, günümüzdeki sosyal ve biyolojik güçler nedeniyle kolayca anlaşılamayan, psikolojik davranışlar(düşünce, duygu ve eylem)içerisindeki benzerlik ve farklılığı belirleyen, insana ait bir dizi değişmez karakter özelliği ve eğilimdir (Berens&Nardi 1999, s:1).

Psikolojik açıdan ele alındığında ise kişilik; bireylerin farklılıklarını ortaya koyan önemli bir alandır. Kişilik; tutarlı, kalıplaşmış ve istikrarlı bir kimlik tarafından yönetilen bireyler hakkında oldukça fazla bilgi vermekte, bu yüzden de önem taşımaktadır (Haslam, 2007, s:9).

Bunun yanı sıra araştırmacılar kişiliğin biyolojik yönünü vurgulayan çalışmalar da ortaya koymuşlardır. Kişiliğe yönelik biyolojik temelli tanımlamaların ilk girişimleri eski Yunanlılar tarafından yapılmıştır. “Tıbbın babası” olarak anılan Yunan fizikçi Hipokrat ve ondan 5 yüz yıl sonra Romalı fizikçi Galen kişiliğin biyolojik yönüne ilişkin ilk varsayımları ortaya koymuşlardır. Hipokrat ve Galen farklı kişilik türlerinin diğer bir ifadeyle mizaç vücut sıvılarıyla veya kan, safra gibi salgularla ve hava, toprak, ateş, su gibi doğanın 4 temel elementiyle ilişkili olduğunu ileri sürmüşlerdir. Buna bağlı olarak, çok fazla kanı olan birey mutlu ve heyecanlı bir kişiliğe sahiptir. Siyah safrası fazla olan kişi melankolik kişiliğe sahiptir. Sarı safrası fazla olan birey, öfkeli bir kişiliğe sahiptir. Çok fazla flegm sahibi olan birey ise ağırkanlı bir kişiliğe sahiptir ve sakin ve üşengeç olarak tanımlanmaktadır. 19.yüzyılda ise bireylerin farklılıkları beynin yapısına odaklı olarak açıklanmaya çalışılmış ve zihinsel yetenekleri ve kişilik özellikleriyle ilişkilendirilmiştir. Örneğin; kafasında çıkıntı olan birey belirli karakter özelliklere sahiptir, iyi bir dinleyici olmak gibi... Bu dönemin araştırmacıları beynin belirli bölümlerindeki elektriksel hareketlerle(sağ ön bölüm) belirli kişisel özellikleri(duygusal olma)birbiriyle ilişkilendirmişlerdir. 20.yüzyılın başlarında ise bireylerin birbirinden farkı, vücut yapısı ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyle bağdaştırılmıştır (Carducci, 2009, s:324, 325, 328).

Buna ek olarak, Hiriyyappa 2012 tarihli çalışmasında kişiliğin belirleyen unsurları ele almış ve biyolojik, kültürel, ailevi, sosyal ve durumsal unsurların bireyin davranışlarını doğrudan ve dolaylı olarak etkilediğini ifade etmiştir. Kişiliği belirleyen unsurları ise aşağıdaki gibi belirtmiştir (s:9-14):

Biyolojik Unsurlar; kalıtım, beyin, biyolojik özellikler ve fiziksel unsurlar olarak gruplandırılmıştır. Kalıtım yaklaşımı bireyin kişiliğini açıklarken kromozomlarda bulunan genlerin yapısıyla açıklamaya çalışmaktadır. Kişiliğin belirleyicisi olarak görülen diğer bir unsur ise beyin olarak ifade edilmektedir. Beyindeki elektriksel dürtülerini ve beynin bölümlerini içeren psikoloji temelli çalışmaların sonuçları insan kişiliğini ve davranışlarını daha iyi anlamanın yolunun beyine yönelik daha derin çalışmalar yapmaktan geçtiğini göstermektedir. Biyolojik özellikler yaklaşımıyla beyin dalgalarının, midesel ve hormonal salgıların, kan basıncındaki iniş çıkışların vücut ısısının kişilikle ilişkili olduğu vurgulanmaktadır. Biyolojik unsurlara yönelik son yaklaşım ise fiziksel özellikleri içermektedir. Bu yaklaşım dış görünüşün kişiliğin belirleyicisi olduğunu belirtmektedir. Bireyin uzun ya da kısa, şişman ya da zayıf, siyahî veya beyaz olması kişiliğini etkileyebilmektedir.

Kültürel Unsurlar; gelenekler, alışkanlar, toplum tarafından belirlenen kurallar kültürel unsurları oluşturmaktadır. Kültürel unsurlar bağımsızlık, öfke, rekabet, iş birliğine ve insanlığa ilişkin çok sayıda tutumu belirler ve bireylerin topluma yönelik sorumluklarını yerine getirmesini sağlar. Aile Unsuru; aile bireyin kişilik gelişimini doğrudan ve dolaylı olarak etkiler. Aile rolleri bireylerin yetişmesi ve kişiliklerinin gelişmesi yönünden önemli bir etkidir.

Sosyal Unsurlar; sosyalleşme süreci evde başlayıp çalışma ortamına kadar yayılır. Birey çok sayıda örgüt veya toplumdaki davranış türünü kendi bünyesine alır. Diğer bir ifadeyle, sosyal unsurlar bireyin bir örgüt veya toplum içerisinde yeniden şekillenmesini ifade eder.

Koşulsal Unsurlar; bireyin davranışlarının farklı koşullarda farklı davranışlar sergilemeye teşvik edebilir ve kişiliğini etkileyebilir.

Kişiliği anlamak 2 temel amaca odaklanmıştır. Birincisi insan davranışlarına ilişkin tahminlerde bulunmak, yani birbirinden farklı insanların neler yapmaya eğilimli olduğunu anlamak, ikincisi insanların neden birbirinden farklı davrandığını anlayabilmektir. Kişilik bu iki soruya cevap vermektedir. İnsanlar kendilerine has özellikleri ve psikolojik profilleri nedeniyle belirli faaliyet ve davranışlarda bulunurlar ki burada “psikolojik profil” ifadesi kişilikle yer değiştirebilir. Bu noktada insanların birbirini anlama isteğine ışık tutan teoriler geliştirilmiştir. Kişilik bireyin kim olduğunu, diğer bireylerin onu nasıl gördüğünü, farklı bireylerin farklı çevrelerde birbiriyle nasıl

ilişki kurabileceğini ve insanların birbirine ilişkin düşüncelerinin neden kolaylıkla değişmeyeceğini açıklamak için gereklidir. Kişilik bireyin günlük davranışlarındaki değişimin temel belirleyicisidir ve eğitimi, çalışma hayatındaki başarıyı, sağlığı, yaşam süresini, medeni hali, ilişkilerindeki başarısını hatta yeme ve uyuma alışkanlıklarını bile etkiler. Sonuç olarak kişilik bireyin kendi davranışlarını ve diğer bireylerin davranışlarını ve yaşadığı dünyayı anlamasını sağlamaktadır (Ahmetoğlu&Chomorro-Premuzic, 2013, s:3-4).

1.2. Kişilik Kuramları

Terim anlamıyla kuram; “hakikat, gerçek” anlamına gelmektedir. Bilimsel yöntem açısından ise kuram, araştırma yapmaya ve elde edilen gözlemleri organize etmeye yarayan amaçlar olarak ifade edilebilir. Kuramlar kesin bilgilerin edinilemediği alanlarda gerçekliği açıklama, anlama ve yordama adına rehber görevi görürler. Kuramlarda yer alan önermeler geçerliği kanıtlanmış hakikatler değil, geçerli olduğu varsayılan iddialardır. Kuramlar geçerli varsayımlara ulaşmak için kullanılan bir uygulama basamağı olarak görülebilir. Buradaki amaç geçici olarak doğru kabul edilebilecek genellemeler oluşturmak; bunun sonucunda da bilimsel yöntemlerle sınanabilecek hipotezler ortaya koymaktır. Kişilik kuramları ele alınacak olursa, bilim adamları fizik gibi nesnel bir disiplinde bile birbirinden farklı kuramlar ortaya koyabildiği görülmektedir. Dolayısıyla karmaşık insan davranışlarının ve kendi kendini incelemenin getirdiği güçlükler göz önüne alınacak olduğunda, birbirinden farklı bakış açılarına sahip kuramların çıkması kaçınılmazdır. Kişilik kuramcıları, kişilik alanındaki çabaların hangi konular üzerinde odaklanmaları gerektiği konusunda farklı görüşlere sahiptirler. Bazı kuramcıları bilinçdışı süreçlere önem verirken, bazıları kişinin öğrenme tarihçesine odaklanmakta, bazıları ise zihinsel süreçlerin incelenmesine önem vermektedirler(İnanç Yazgan & Yerlikaya,2012, s:4,6).

Bu ifadeler doğrultusunda kişiliğe ilişkin kuramları şu başlıklar altında incelemek mümkündür:

1.2.1. Psikanalitik Yaklaşımlar

Resmi anlamda, kişilik alanındaki ilk yaklaşım 19.yüzyılda Sigmund Freud tarafından ortaya koyulan psikoanalitik yaklaşımdır. Psikoanalitik yaklaşım bilinçaltına vurgu yapmakta, biyolojik anlamda cinsellik, öfke ve erken çocukluk dönemindeki

kaçınılamayan çatışmalar temeline dayanmaktadır. Bu unsurlar kişiliğin şekillendiricileri olarak görülmektedir (Schultz& Schultz, 2005, s:43).

Freud'un psikanalitik kuramının özellikleri şöyle ifade edilebilir:

1.2.1.1. Psikanalitik Kuram

Freud psikoanalitik kuramı geliştirirken yaşamının büyük bir kısmını geçirdiği Orta Avrupa'nın kültüründen yararlanmıştır. Kuram insan organizmasını bir enerji sistemi olarak tanımlamaktadır. Enerji, enerji dağılımı ve davranışlara dönüşmesi biçiminde uyarlamalarla, Freud fizik biliminden faydalanmıştır. Fizik bilgini Helmholtz'un "enerjinin korunumu" ilkesine göre de "Fizik enerji aktarılabilir, şekil değiştirebilir; ancak hiçbir zaman yok edilemez." görüşü psikanalitik kuramın temel görüşlerinden birine yani insanın dinamik bir enerji sistemi olduğu görüşüne temel oluşturmuştur. Bir enerji sistemi olan insan cinsellik ve saldırganlık dürtülerine tarafından güdülenir, hazzın sağlanması ve gerginliğinin azalması için çaba gösterir. İnsan görünürde yasal toplumun beklentileri doğrultusunda davranır, ancak; davranışlarının nedenlerinin çoğunlukla farkında değildir, içgüdülerine sürekli gem vuran toplumun kısıtlamalarıyla çatışma halindedir (Özkalp vd. , 2002, s:247).

Freud, ruhsal yapıyı bir buz dağına, suyun üzerinde kalan bölümü bilinç bölgesine, suyun altında kalan büyük bölümü de bilinçdışı bölgesine benzetmiştir. Bu geniş bilinçdışı bölgede, bilinç düzeyindeki düşünceleri, davranışları yönlendiren önemli bir güç bulunmaktadır. Freud, topografik model olarak tanımladığı bölümü, bilinç, bilinç öncesi ve bilinçaltı olarak üçe ayırmıştır. Bilinç, farkında olduğumuz düşünceleri içerir. Bu düşünceler, zihnimize yeni düşünceler girdikçe değişir ve bilinçte yer alan eski yaşantılar bilincimizden kaybolur. Öğrendiğimiz bilgileri her zaman bilinç düzeyinde tutmayız, aklığımızda tuttuğumuz bilgilerin çok az bir kısmı bilinçtedir. Bu geniş, ulaşılabilir bilgi hazinesi, bilinç öncesini oluşturur. Psikanalitik bakış açısına göre düşüncelerimizin büyük bir kısmı bilinçaltında bulunur. Bu bilgilere her istediğimizde ulaşamayız. Freud'a göre, bazı olağandışı koşullar hariç, bilinçaltı bilgi bilinç düzeyine getirilememektedir. Öte yandan, günlük davranışlarımızın çoğunun altında bilinçaltı malzeme yatmaktadır. Bilinçaltının, davranışlar, özellikle de anormal davranışlar üzerindeki etkisini anlamak, psikanalitik bakış açısını anlamamızın da yoldur. Freud, daha sonraları topografik modelin insan kişiliğine sınırlı bir açıklama getirdiğini fark etmiş

ve buna ek olarak yapısal modeli oluşturmuştur. Bu model, kişiliği benlik (ego), alt-benlik (id), ve üst-benlik (süper ego) olarak ayrılmaktadır (Doğan, 2012, s:11-12).

İd, kişiliğin biyolojik parçasıdır ve insanın doğuştan sahip olduğu tüm dürtülerinin kaynağıdır. Freud'a göre insan cinsellik ve saldırganlık olmak üzere doğuştan getirdiği iki temel eğilime sahiptir. Ego, kişiliğin düzenleyici, denge ve uyum sağlayıcı parçasıdır. Freud, egonun dış dünyanın etkisi altında alt benliğin bir parçası olarak geliştiğini ve alt benlik ile dış dünya arasında arabuluculuk yaptığını ileri sürmüştür. Kişiliğin ahlaki yönü olan ego ise, bireyin davranışlarının doğru olup olmadığına karar verip toplum tarafından onaylanan değer yargılarına göre davranmasını sağlamaktadır. Süperego, çocukluk devresinde, çocuğa ailesi ve toplum tarafından aktarılan geleneksel değerlerin etkileşimi sonucu gelişir, ödül ve cezalarla pekiştirilir. Bu üç bölüm birbirleriyle bütünleşerek, dinamik bir bütün olan kişiliği oluşturmaktadır. Benlik bireyin çevreye uyumunu sağlamak için çaba gösterir. Alt benlik ise yer ve zamanın uygun olup olmadığına bakmaksızın, sonucu ne olursa olsun içgüdüsel arzularının hemen yerine getirilmesini istemektedir. Tek amacı doyum ve haz sağlamaktır. Benlik, hem üst benliğin yasaklarını, hem de dış dünyanın süper ego ise, bireyin davranışlarının doğru olup olmadığına karar verip toplum tarafından onaylanan değer yargılarına göre davranmasını sağlar. Süper ego, çocukluk devresinde, çocuğa ailesi ve toplum tarafından aktarılan geleneksel değerlerin etkileşimi sonucu gelişir, ödül ve cezalarla pekiştirilir. Bu üç bölüm birbirleriyle bütünleşerek, dinamik bir bütün olan kişiliği oluşturmaktadır. Benlik bireyin çevreye uyumunu sağlamak için çaba gösterir. Alt benlik yer ve zamanın uygun olup olmadığına bakmaksızın, sonucu ne olursa olsun içgüdüsel arzularının hemen yerine getirilmesini ister. Tek amacı doyum ve haz sağlamaktır. Benlik ise, hem üst benliğin yasaklarını, hem de dış dünyanın gerçeklerini koşullarını dikkate alarak alt benliğin isteklerini karşılamaya ve uyum sağlayıcı davranışları ortaya koymaya çalışır. Üst benliğin kişiyi uyaran, dizginleyen, yargılayan ve cezalandıran bir görevi vardır. Freud'a göre yeni doğan bir bireyin kişiliği değişik aşamalardan geçerek gelişmektedir. Bu aşamalara psikoseksüel aşamalar denir. Freud kişiliğin beş dönemden geçerek geliştiğini öne sürmüştür. Bunlar; **“0-1 Yaş Oral Dönem”**, **“1-3 Yaş Anal Dönem”**, **“3-6 Yaş Fallik Dönem”**, **“6-11 Yaş Latens Dönemi”** ve **“11 Yaştan Sonrası Genital Dönemi”** olarak adlandırılmaktadır. İlk üç döneme pregenital dönemler denmektedir. Freud'a göre kişilik gelişmesinde pregenital dönemler büyük önem taşımaktadır. Çocuk bu dönemlerde bütün önemli kişilik

özelliklerinin temellerini geliştirmiştir. Freud'a göre dönemlerin herhangi birinde saplantı olması mümkündür. Saplantı ya o dönemde fazla doyum sağlama ya da aşırı engelleme sonucunda olabilir. Belirli bir dönemde saplantı yaşayanlar o döneme ait özelliklere sahip olacaklardır (Özdemir vd, 2012, s:570-571).

1.2.2. Neo-Psikanalitik Yaklaşımlar

Neo-psikoanalitik yaklaşımlara sahip kuramcılar pek çok noktada birbirlerinden ayrılmakta ancak 2 noktada birleşmektedirler. Bunlar Freud'un insan davranışının birincil motive edici unsurları olarak içgüdü üzerindeki vurgusu, diğeri de Freud'un kişilik üzerindeki belirleyici yaklaşımıdır. Neo-psikoanalitik yaklaşıma sahip kuramcıların insan doğasına ilişkin daha iyimser bir yaklaşımları vardır(Schultz& Schultz, 2005, s:93).

Engler 2009 tarihli çalışmasında Jung, Adler, Sullivan, Horney ve Fromm'un kişilik kuramlarını neo-psikanalitik yaklaşımların içinde ele almıştır(s:5). Bu kuramların içeriğini şöyle ifade edilebilir:

1.2.2.1. Analitik Psikoloji

Boeere 2006 tarihli çalışmasında Carl Jung tarafından ortaya koyulan teoriye göre ruh üçe ayrıldığını ifade etmiştir. Bunların ilki egodur. Jung egoyu bilinçle açıklar. Buna bağlı olarak ortaya çıkan kişisel bilinçaltı belirli nedenlerden ötürü bastırılmış anıları içerir. Ancak Jung, Freud gibi, bilinçaltına içgüdüleri dâhil etmez. Bu noktada ortak bilinçaltı ortaya çıkar. Jung ruha ortak bilinçaltını ekleyerek teorisine diğerlerinden farklı bir yapı kazandırmıştır. "Ruhsal miras" olarak da adlandırılabilen ortak bilinçaltı kişiyle beraber doğan bilgi ve deneyimlerin biriktiği depo olarak da adlandırılabilir. Ancak bireyler bu durumdan haberdar değildir. Ortak bilinçaltı tüm davranış ve deneyimleri özellikle de duygusal olanları etkiler fakat etkilerine bakılarak sadece dolaylı olanlar hakkında bilgi sahibi olunabilir. Ortak bilinçaltının etkisi olarak gösterilebilecek bazı durumlar şöyledir: İlk görüşte aşk, daha önce aynı yerde bulunduğumuz hissi (deja vu), belirli sembol veya efsanelerin hemen hatırlanması... Ayrıca ölüme ilişkin deneyimler de bu duruma örnek gösterilebilir. Farklı kültürlere sahip farklı birçok insan ölümden kurtulduğunda benzer tepkileri verebilir. Bu tür deneyimlerde bireyler bedenlerini terk ettiklerini, terk ettikleri bedenlerini hatta etraflarındaki olayları ayrıntılarıyla tanımlayabildiklerini, tünelin ucundaki ışığı hatta ölen akrabalarını gördüklerini ve hayata döndüklerinde hayal kırıklığına uğradıklarını

söyleyebilmektedir (Boeree, 2006, http://www.social-psychology.de/do/pt_intro.pdf, 2013).

Bunun yanı sıra Jung'un analitik psikoloji yaklaşımında kişiliğe ilişkin olarak "ortak bilinçaltı" da denilen azı arketiplerlerin var olduğu ifade edilmiştir. Jung arketipleri baskın karakterler, anne babaya bağlılık, mitolojik karakterler olarak da ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle arketipler belirli bir duruma yönelik deneyim veya yetkinlik kazanmaktır. Arketipler kendi kendine şekillenmezler ancak; gördüklerimiz veya faaliyetlerimize ilişkin bir düzenleyicidir. Kısaca arketipler, kara delik gibidir sadece varlığı algılanabilir. Analitik psikolojiyle ortaya koyulan bazı arketipler anne arketipi, gölge, persona, anima animus ve ben arketipi olarak aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Boeree, 2006, http://www.social-psychology.de/do/pt_intro.pdf, 2013):

Anne Arketipi

İnsanlar anne ve anne modeli içeren bir çevre içerisinde yetişirler. Yardıma en çok muhtaç olunan bebeklik döneminde, bireyler kendilerini besleyen başka bir birey olmadan hayatta kalamazlar. Bu durum, insanların sürekli değişen çevrenin özelliklerini yansıtacak şekilde olmasından kaynaklanır. İnsan dünyaya anne ihtiyacıyla gelir, annesinin peşinden gider, annesiyle ilişki içerisinde olur. Dolayısıyla anne arketipi anne ve annelikle ilişkili çevreyi tanımlamaktan ileri gelir.

Gölge

İçgüdüler Jung'un sisteminde de ele alınmaktadır ve "gölge" adı verilen arketipin bir parçasıdır. Jung gölge arketipini insanlık öncesi, hayvani içgüdülerin ön planda olduğu, tüm kaygıların hayatta kalma ve çoğalmayla sınırlı kaldığı bilinçsiz dönem olarak ifade eder. Gölge egonun karanlık yüzüdür ve kötücül özellikler burada gizlenir. Bir hayvan yavrularına karşı sıcaktır ancak yiyecek için öldürebilir. Bunu kasıtlı olarak yapmaz. Fakat insani bakış açısıyla bakıldığında hayvan dünyası son derece vahşi ve insanlıktan uzaktır. Bu nedenle gölge, insanın kabullenemediği çirkin bir parçasıdır.

Persona

Persona bireyin toplumsal imajını ifade eder. Kelime olarak kişi ve kişilikle ilişkilidir. Personanın kökeni Latincedeki maske kelimesinden ileri gelir. Dolayısıyla persona kişinin dış dünya karşısında taktığı bir maskedir. Persona bireyin, toplumun kendisinden talep ettiği roller doğrultusunda davranmak için geliştirdiği iyi etkidir.

Anima Animus

Personanın diğer bir ifadeyle kişiliğin bireyin oynamak zorunda olduğu kadın veya erkek rolüdür. Çoğu insanın cinsiyet rolü fiziksel cinsiyetine bağlı olarak belirlenir. Tüm toplumlarda, kadın ve erkek üzerindeki beklentiler farklılık gösterir. Beklentiler üretkenliğe, çoğunlukla da geleneksel rollere dayanır. Kadınlardan hala daha sevecen ve daha az öfkeli, erkeklerden ise daha güçlü olmaları ve duygusal yönleri göz ardı etmeleri beklenmektedir. Jung'a göre bu beklentiler bireyin potansiyelinin ancak yarısının geliştirilebilmesine neden olmaktadır. Anima; erkeklerin ortak bilinçaltında var olan kadın yönünü, animus ise kadınların bilinçaltında var olan erkek yönünü ifade eder.

Ben

Ben arketipi kişiliğin her boyutunun eşit olarak ifade edilmesi için tüm zıtlıkların birbiriyle bütün halinde bulunduğunu ifade eder. Birey içinde hem kadını ve erkeği, hem bilinç hem bilinçaltını, hem iyi ve kötüyü bulundurur.

Jung'un insan doğasına bakış açısı Freud'un bakış açısından daha iyimserdir. Jung kişiliğin bir kısmının kalıtsal, bir kısmın ise sonradan öğrenilmiş olduğuna inanmaktadır. Hayatın temel amacı ise bireyselleşmedir. Çocukluk deneyimleri önemlidir ancak kişilik daha çok orta yaş deneyimleri ve geleceğe yönelik umutlarla şekillenmektedir. Kişilik hayatın ilk yarısında eşsiz bir yapıya sahipken, ikinci yarısında bu durum geçerli değildir (Schultz& Schultz, 2005, s:121).

1.2.2.2. Bireysel Psikoloji

Adler insan doğasını içgüdüleri tarafından mağdur edilemeyen, biyolojik güçler veya çocukluk deneyimleri tarafından yargılanamayacak bir insan modeli olarak tanımlamıştır. Bu yaklaşımı da bireysel psikoloji olarak adlandırmıştır. Adler Freud tarafından insana atfedilen biyolojik dürtü ve amaçların evrenselliğini reddeder ve her insanın kendine özgü olduğu noktasına odaklanır. Adler'e göre her birey öncelikle sosyal bir varlıktır. Kişilikler biyolojik ihtiyaçları tatmin etme çabasından ziyade sosyal çevre ve etkileşimlerle şekillendirilir. Freud cinselliğin kişiliğin belirlenmesinde birincil öneme sahip olduğunu düşünmektedir. Adler ise kendi sisteminde cinselliğin rolünü en aza indirgemmiştir. Adler'e göre kişiliğin merkezinde bilinçaltı değil bilinç bulunur.

Birey; göremediği, kontrol edemediği güçler tarafından yönetilmez, kendi kişiliğini kendi oluşturur ve geleceğini yönlendirebilir. Bunun yanı sıra, Adler kişiliği ele alırken aşağılık ve üstünlük duyguları üzerinde de vurgu yapmıştır. Adler'e göre aşağılık duygusu bu tür duygularla başa çıkma çabalarına kaynaklanır. Aşağılık duygusu evrenseldir, yeni doğan canlının muhtaçlığından ve yetişkin insanın bağımlılığından ileri gelir. Aşağılık kompleksi ise aşağılık hissinden kurtulamamak olarak açıklanabilir. Aşağılık kompleksi doğuştan var olabilir veya çocukluktan gelen şımartılma, ihmal edilme gibi nedenlerden ileri gelebilir. Üstünlük kompleksi ise kişinin yetenek ve başarılarını olduğundan daha fazla görmesi olarak tanımlanmaktadır. Bireyin temel amacı mükemmellik ya da üstünlüktür böylelikle kişilik tamamlanacaktır. Adler'in üzerinde durduğu diğer bir durum da yaşam tarzıdır. Yaşam tarzı kendine özgü kişilik özellikleri ve mükemmeli yakalamak için istenen davranışlara dayanır. Adler bireylerin hayatlarını kendi başlarına oluşturduklarına inanmaktadır. Birey kişiliğini ve karakterini kendi başına oluşturur. Bireyler çocukluk deneyimleri tarafından şekillendirilmez, çocukluk deneyimleri bilinçli davranışlardan daha önemli değildir. Ne kalıtsal özellikler ne de çevre kişilik gelişimine ilişkin eksiksiz bir tanımlama getirmektedir ancak bireyin davranışlarının daha yapıcı şekilde gelişmesi için zemin hazırlamaktadırlar. Adler'in üzerinde durduğu diğer bir konu ise kişilik tipleridir. Adler insanların evrensel problemlerin diğer bireyler karşısındaki davranışlar, mesleki problemler ve sevgiye ilişkin olduğunu ileri sürmüştür. Bu problemlerle 4 farklı kişilik tipi ile mücadele edilir. Baskın kişiliğe sahip birey, diğer bireylere karşı sosyal sorumluluktan uzaktır, hükmedici tavırlar sergiler. Alıcı kişiliğe sahip birey, diğer insanlara bağımlıdır ve sürekli beklenti içindedirler. Kaçınan birey problemleriyle yüzleşmek için hiçbir girişimde bulunmaz, zorluklardan kaçınarak hata yapma ihtimalini azaltabileceğini düşünür. Sosyal açıdan yeterli birey ise diğer bireylerle iş birliği yapar, onların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurur ve sorunlarla etkin bir çerçevede mücadele eder. Adler'in kişiliği etkilediğini düşündüğü diğer bir unsur ise doğum sırasındır. Ailenin ilk çocukları geçmişe bağlıdır ve gelecek hakkında karamsardırlar, otoriteye ve emirlere itaat ederler. İkinci çocuklar ilklerle rekabet halindedirler ve hırslıdır. En son doğan çocuklar büyük kardeşlerini geride bırakmaya eğilimlidirler, dolayısıyla ileride başarılı bireyler olurlar. Ailenin tek çocuğu olan bireyler başlangıçta olgun davranabilirler ancak okul ortamına girdiklerine ilgi merkezinde olamadıkları için sorun yaşayabilirler. Özetle Adler'in çizdiği insan portresi Freud'unkinden daha olumludur. Adler'in bakış

açısına göre her insan eşsizdir, özgür iradesi vardır ve kendilerini geliştirme yetisine sahiptirler (Schultz& Schultz, 2005, s:125-148).

1.2.2.3. Kişilerarası İlişkiler Teorisi

Sullivan insanlığa ilişkin temel düşüncesini “Her insan diğerlerinden sadece daha fazla insandır.” olarak belirtilen “tek tür” hipotezi ile özetlenebilir. Bu hipotez insanlar arasındaki benzerliklerin farklılıklardan daha önemli olduğunu vurgulamaktadır. İnsanı diğer varlıklardan ayıran en önemli özellik diğer bireylerle kurduğu ilişkiler diğer bir ifadeyle kişilerarası ilişkilerdir. Kişilerarası ilişkilere katılım potansiyeli dışarıda tutulduğunda bireyler, insan niteliği taşımayan biyolojik bir organizma olarak doğar. Doğumdan sonra bu potansiyelin farkına varırlar, kişilerarası deneyimler onları insana dönüştürür. İnsanlar içgüdüleriyle değil kişilerarası ilişkilerin getirdiği çerçevesinde hareket eder. Sullivan’a göre çocuklar hayata ihtiyaçlarını gideren bir anne modeliyle tek yönlü bir ilişkiye başlar. Daha sonra anne modelinin tutumlarına karşılık verecek hale gelir. Ebeveyn çocuk arasındaki bu ilişkiler gelecekteki kişilerarası iletişimin kurulmasına zemin hazırlar. Aynı zamanda çocuk okula başlar, diğer çocuklarla rekabet eder, fikir birliğinde bulunur. Eğer bu adımları başarıyla tamamlarsa daha sonra sevgi, şefkat gibi duygulara kapı açılır, sağlıklı yetişen bireyler ortaya çıkar. Kişilerarası ilişkilerden yoksunluk psikolojik gelişimin eksik olmasına yol açar. Sullivan kişinin kendine özgünlüğünün bir hayal olduğunu, ancak diğer bireylerle ilişki kurarak var olabileceğini ileri sürer. Sonuç olarak, bireyin kendine özgünlüğü Sullivan’ın teorisi için önem teşkil etmez (Feist&Feist, 2009, s:239).

1.2.2.4. Horney Kişilik Kuramı

Horney’e göre insanların anne modelinden ayrılma veya kaybetme veya düşman dünya karşısındaki çaresizlik nedeniyle 3 farklı savunma stratejisi kullanırlar. Bunlardan birincisi uyum stratejisidir. Bu yolu izleyen birey diğer bireylere karşı bir adım atar. İkincisi saldırgan stratejidir. Bu yolu izleyen birey ise diğer insanlara karşı sert bir tutum benimser. Üçüncü strateji ise uzaklaşma stratejisidir. Bireyin diğer insanlarla arasına mesafe koymasından ileri gelir (Coolidge ve diğerleri. , 2004, s:363). Diğer bir ifadeyle bireyler temel kaygılarından diğerlerinin sevgisini kazanarak, uysal davranarak, güç kullanarak veya geri çekilerek uzaklaşmaya çalışır. Uyumlu bireylerin beğeni kazanmaya ihtiyacı vardır, diğer bireylerin isteklerini yerine getirirler. Agresif bireyler diğerlerine karşı düşmanca tavırlar sergilerler, kontrol ve üstünlük kazanmak isterler.

Mesafeli bireyler ise duygusal açıdan diğer bireylere uzaktır, gizliliğe önem verirler. Horney'nin bireyleri sinirsel ihtiyaçları göz önüne alarak bu şekilde gruplandığı söylenebilir. Standart insan portresinde, ideal kişi imajı kişinin yetenek ve amaçları doğrultusunda gerçekçi yaklaşımlar üzerine kurulmuştur. Bu durum, kişinin kendini fark etmesi, yüksek düzeyde gelişim sağlaması ve potansiyelini kullanmasına yardım eder ancak kişiliğin sinirsel açıdan ele alması gerçekçi yorumlanamamasına veya bireyin özelliklerinin yanlış değerlendirilmesine neden olabilir. Horney'nin psikolojiye yönelik feminist yaklaşımı ve kişiliği şekillendirilmesinde biyolojik unsurlardan çok sosyal güçlerin etkisi olduğunu vurgulaması onu Freud'dan ayırmaktadır. Bunun yanı sıra Horney'nin insana bakış açısı daha iyimserdir. Horney'e göre çocukluğun etkileri önemlidir ancak gelecekteki deneyimler de kişiliği etkiler, birçok birey kendi kişiliğini değiştirebilir ve şekillendirebilir (Schultz ve Schultz, 2005, s:171, 172)

1.2.2.5. Özgürlükten Kaçış Teorisi

Erich Fromm'un ortaya koyduğu teori kişilik üzerinde tarihsel, ekonomik, sosyolojik ve antropolojik faktörlerin etkileri üzerine odaklanmaktadır. Fromm'a göre evrimsel süreç içinde doğaya ve türdeşlerine asal bağlarını yitiren insanoğlu kazandığı akıl, iç görü ve hayal gücü gibi özellikleri nedeniyle yaşadığı dünyadan tamamen farklı bir varlık olarak kendine özgü sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Fromm'un bu kuramı bir anlamda sorunların tanımlanması ve çözüm önerilerini içerir. Fromm insan doğasını tanımlarken, insanı evrenin "hilkat garibesi" olarak göstermiştir. Bedensel ve fizyolojik işlevleri ve açlık, susuzluk, cinsellik ve savunma gibi organik güduları bakımından insan, hayvanlar âlemine ve doğaya bağlıdır. Diğer bir ifadeyle, insan doğanın bir parçasıdır, doğa yasalarını değiştirecek güçte değildir, onlara boyun eğer ama doğadaki diğer canlıları aşan bir yana sahiptir. İnsan önceden belirlenmiş içgüdüsel bir yolla davranmak yerine varoluşunun nedeni ve evrendeki yerini belirlemek zorunda olan mutsuzluk, sıkıntı gibi yalnızca kendi türüne ait olan sorunlarla yüz yüze gelen ve kaçınılmaz son olan ölümün, potansiyellerini ortaya koyma için gerekli olan zamanı elinden aldığı gerçeğiyle yüz yüze gelmesi gereken bir canlıdır. Hayvansı doğamız ve insani özelliklerimiz arasındaki bu çelişkiyi Fromm "varoluşsal ikilemler" olarak adlandırmıştır. Fromm insanın ihtiyaçlarını fizyolojik ve varoluşsal olmak üzere ikiye ayırmaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlar; açlık, susuzluk, cinsellik, savunma, iyi huylu saldırganlık ve fizyolojik ihtiyaçlardan ileri gelen organik dürtülerdir. Varoluşsal ihtiyaçlar ise ilişki, köklülük,

aşma, kimlik duygusu, oryantasyon çerçeveleri, heyecanlanma ve uyarılmadır. Fromm insanın dış dünyayla ilişki kurmasını üç temel unsura dayandırmıştır. İlki teslim olma, ikincisi güç, sonuncusu da sevgidir. Teslim olmayı seçen bireyler kendilerinden büyük bir kişi veya bir grubun parçası olarak bireysel varoluşlarının ayrılığını ve yalnızlığını aşmaya çalışır. Teslim olan diğer bir ifadeyle boyun eğen bireyler baskın kişilerle ilişki kurmak ister. Öte yandan baskın olmak isteyen bireyler ilişki kurmak için boyun eğen bireyler arar. İki taraf bir araya geldiğinde çoğunlukla iki taraf için doyum bir ilişki kurarlar. Ancak ne kadar doyurucu olsa da kişilik bütünlük yönündeki gelişimini ve psikolojik sağlığını olumsuz etkiler. Burada kişileri birbirine çeken şey gerçek sevgi değil ilişki kurmaya duyulan ihtiyaçtır. İnsanın varoluşsal bir gereksinimi olan ilişki ihtiyacı, ancak gerçek sevgi veya olgunlaşmış sevginin gelişmesiyle doyurulabilir. İnsanlarla gerçekten ilgilenmek, verici olmak, onların gerçek istek ve duygularını doğru biçimde ve tarafsızca öğrenmek, kendilerine özgü gelişimlerini engellemek, tüm insanlığa karşı sorumluluk duygusu geliştirmek olgunlaşmış sevginin özellikleridir. Fromm'a göre ilgi, sorumluluk, saygı ve bilgi gerçek sevginin bileşenleridir. Sevgi bireyin sevdiği şeyi yaşaması ve gelişmesi için gösterdiğimiz aktif ilgidir. Annenin çocuğuna bakması, bir insanın sevdiği çiçekleri yaşatmaya çalışması gerçek sevginin ayrılmaz bir bileşeni olan "ilgidir". "Sorumluluk" ise diğer insanların açık ya da gizli ihtiyaçlarına yanıt vermeye istekli ve hazır olmaktır. "Saygı" sevilen kişiyi olduğu gibi kabul etmek, onu değiştirmeye çabalamaktan kaçınmaktır. Bireyin diğer bir bireyi tanımadan, onu sevip ihtiyaçlarını karşılaması mümkün değildir. Bu noktada bilgi devreye girer. Bilgi diğerlerini tanımayı onları kendi bakış açısıyla görüp anlamayı sağlar. Varoluşsal ihtiyaçlardan biri de köklülük ihtiyacıdır. Doğumla birlikte anneyle olan biyolojik bağlardan, çocukluğun sonuna doğru ebeveynlerin bakımının verdiği güvenlikten, yaşlılıkta ise ölümle birlikte yaşamdan kopmak zorunda olan insan yaşamı boyunca süreklilik ve kalıcılık duygusunu koruyabilmek için köklere sahip olma ihtiyacı duyacaktır. Bir diğer varoluşsal ihtiyaç olan aşma hâkimiyet olarak da ifade edilebilir. İnsan pasif ve kazara bir varoluşla yetinmez, edilgen ve savunmasız varlık rolünü aşmak ve çevresine anlamlı etkilerde bulunmak ister. Aşma yönündeki çabalar pozitif veya negatif yönlü olabilir. İnsanlar edilgen doğalarını yaşamı yaratarak ya da yok ederek aşmaya çalışabilir. Hayvanlar yalnızca üreyerek yaratabilecekken insan farklı yollarla da yaratıcı olabilir. Sanat ürünleri, düşünceler, inanç sistemleri ya da sevgi bu yollardan bazılarıdır. Ancak kişi, yaşamı yok ederek de aşmaya çalışabilir.

Kimlik duygusu ise kişinin kendisinin farkında ola kapasitesine duyulan ihtiyaçtır. Düşük düzeydeki hayvanlar kimlik duygusuna sahip değildir. Ancak insanoğlu doğadan kopmuş olduğu için “ben benim” duygusuna gerek duyar. Bu temel olarak farklı bir birey olma arzusudur. Örneğin yetişmekte olan çocuk ailesi ile bağlarını kopararak birey olma çabasına girer. İnsan evrenindeki yerini ve nasıl eylemlerde bulunması gerektiği sorularına yanıt verecek, yönelebileceği ve kendini adayabileceği bir çerçeveye ihtiyaç duyar. Bu çerçeve bir kimsenin dünyadaki yerini bulması ve varoluşunun kendisi için bir anlam ifade etmesi olarak tanımlayabiliriz. Oryantasyon çerçeveleri sağlıklı veya sağlıklı olmayan olabilir. Sağlıklı çerçeveler yaşam severdir ve sevgiyi, üretkenliği ve aklı içerir. Sağlıksız çerçeveler ise ölü severdir ve yıkıcılığı, gücü, serveti, bağımlılığı ve narsizmi içerir. Fromm varoluşsal ihtiyaçlar listesine heyecanlanma ve uyarılmayı da eklemiştir. Fromm’a göre insan asgari düzeyde dinlenme ihtiyacı duyduğu gibi asgari düzeyde uyarılma ve heyecanlanma gereksinimi duyar. Fromm’un ele aldığı diğer bir konu karakter tipolojisidir. Fromm iki temel karakter tipolojisi tanımlamıştır. Bunlar ölü severlik ve yaşam severliktir. Ölü severliğe yönelimli canlı olmayan her şeyin çekimine kapılır. Yaşam severlik ise yaşama duyulan sevgidir. Yaşamı seven kişi her alanda yaşam ve gelişim sürecine kapılır (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s:1113-123).

Fromm’un insan doğasına yönelik olumlu bir bakış açısı vardır. Fromm’a göre birey kişiliğini ve toplumu şekillendirme yeteneğine sahiptir. Yaşamın temel amacı bireyin potansiyelinin ve kapasitesinin farkına varmasıdır (Schultz ve Schultz, 2005, s:192).

1.2.2.6. Erikson Kişilik Teorisi

Erik Erikson’a göre kişilik metabolizmanın çürümeyle mücadele ettiği sırada bile varoluşun tehlikeleriyle karşı karşıyadır. Erikson Freud’un teorisini gelişimsel süreçlerin ayrıntılı olarak inceleyerek, egonun id’den üstün olduğunu vurgulayarak ve kültürün, toplumun ve tarihin kişilik üzerindeki etkisini açıklayarak geliştirmiştir. Kişilik gelişimi 8 evreden oluşmaktadır. Her evredeki çatışma bireyin uyumlu veya uyumsuz başa çıkma yollarıyla karşı karşıya getirmektedir. Gelişim kalıtsal nitelikler tarafından yönetilir, her evre kalıtsa güçlere dayalıdır ancak çevre bu güçlerin fark edilip edilmediğini ortaya koyar. İlk evre ağızla ilgili duyuların yoğun olduğu 1 yaş dönemidir. Bu dönemde bebekler hayatta kalmak, güvenlik ve sevgi ihtiyaçları nedeniyle tamamıyla anneye bağımlıdır. Öte yandan anne bebek ilişkisi sadece biyolojik değil sosyaldir. Bu nedenle annenin bebeğin ihtiyaçlarına cevap verme düzeyi güven

veya güvensizlikle sonuçlanır. Anal dönem olarak adlandırılan 1-3 yaş arası dönem ise iradenin özerk olduğu ve kişinin kendinden şüphe ettiği dönemdir. 3-5 dönemi genital dönemdir, bu dönemde bireyin girişkenliği veya suçluluk duyguları gelişir. 6-11 yaş dönemini kapsayan gizlilik evresi ise çalışkanlığın ve aşağılık kompleksinin ortaya çıktığı dönemdir. 12-18 yaş dönemi kimlik krizlerin yaşandığı ve egonun şekillendiği dönemdir. Bu durum kimliğin bütünleşmesine veya rol karmaşasına yol açar. 18-25 yaş dönemini içine alan genç yetişkinlik evresi ise samimiyet veya yabancılaşmayla sonuçlanır. 35 -55 yaş arası dönemi ise yetişkinlik evresidir, ya üretkenliğe ya da tembelliğe yol açar. 55 yaş üzeri olgunluk evresidir, bu dönemde ego sağlamlaşabilir veya umutsuzluğa düşülebilir. Her evre çatışmalarla başa çıkmanın uyum sağlama yollarından ileri gelen temel güçlerin gelişimine olanak sağlar. Temel güçler umut, irade, amaç, yetkinlik, sadakat, sevgi, ilgi ve zekâdır. Gelişim negatif yönde ilerlemesi egonun sadece ya uyumlu ya da uyumsuz eğilimleri içermesinden ötürü meydana gelen bir durumdur. Sonuç olarak, Erikson'un insan doğasını olduğundan daha güzel gösteren, olumlu bir bakış açısı vardır. Erikson'a göre birey çatışmaları olumlu bir şekilde çözmek için gerekli temel güçleri elde etme ve gelişimini yönlendirme yeteneğine sahiptir. Ayrıca birey biyolojik güçlerin ve çocukluk deneyimlerinin kurbanı değildir, kalıtsal güçlerden çok öğrendiklerinden ve sosyal ilişkilerden etkilenir (Schultz, 2005, s:219, 246).

1.2.3. Davranışçı Ve Bilişsel Kuramlar

Davranışçı ve bilişsel kişilik kuramları, kişiliği öğrenme perspektifi ile açıklamaktadır. Bu kuramlardan bazıları kişiliğin öğrenilmiş bir davranış olarak anlaşılmasında hem davranışçı hem de bilişsel öğelere yer vermektedir (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:178).

Davranışçı ve Bilişsel Kuramlar şu başlıklar altında incelenebilir:

1.2.3.1. Radikal Davranışçılık Kuramı

Skinner'a göre insanoğlunun amaç, hedef oluşturma ya da irade gibi bir kapasitesi yoktur. İnsanın tüm davranışları daha önceki koşullamalara bağlı olarak oluşmaktadır. Su içmemizin ya da terlememize neden olan ceketimizi çıkarmamızın nedeni, bunu yapmayı planlamış olmamız değil daha önce bunları yaptığımızda pekiştirilmiş olmamızdır. Skinner insanların kendi yaşamları üzerinde özgür seçimler yapabildikleri yanılmasına sahip olduklarını belirtmektedir. İnsanlar, özellikle olumlu özelliklerinin ve davranışlarının kendi seçimleri ve bu seçimlerin sonuçları olduğuna inanma

eğilimindedir. Kişi koşullanma geçmişine bağlı olarak bazı özellikleri kazanmıştır ve bu davranışları sergilemektedir. Bilimsel psikolojin görevinin, davranışları yordama ve kontrol etme olduğunu öne süren Skinner, bu amacı davranışlarımızı içsel birtakım nedenlere bağlayarak gerçekleştirilemeyeceğini belirtmiştir. Davranışları içsel nedenlere bağlayan yaklaşımları sert biçimde eleştiren Skinner bu kuramları, yerçekimi kanununu insan yere düşerken kendini yuvasına yaklaştığı için mutlu hissettiği ve bu yüzden hızlandığı şeklinde açıklayan anti fizikçilere benzetmektedir. Skinner'a göre insanın aç olduğu için yemek yediğini, öfkeli olduğu için saldırdığını söylemenin bir anlamı yoktur. Çünkü organizmanın neden aç veya neden öfkeli olduğunu anlamak gerekmektedir. Bu nedenle Skinner psikolojinin, kişilik kuramlarını da içine de alan bilim dışı kavramları reddetmedikçe ve davranış dışsal faktörlerin bir fonksiyonu olarak ele almadıkça karanlık çağından kurtulamayacağını öne sürmüştür. Skinner kişiliğin yapısını ele alırken soyut kavramlar kullanmayı reddetmiştir. Kişiliğin bireyin koşullanma geçmişini yansıtan davranış alışkanlıklarını olduğuna inanan öğrenme kuramcılarının öncüsü olan Skinner'a göre insan davranışlarının nedeni ve kişiliğin gelişimi, kişinin öğrenme tarihçesinde yatmaktadır (İnanç&Yerlikaya 2012, s:181-182).

Skinner'ın insan doğasına bakış açısı determinizm, eşsizlik, çevrenin önemi ve hayatta kalma şansının en yüksek düzeyde olduğu bir toplum düzenine vurgu yapmaktadırlar. İnsanların çevre tarafından kontrol edilmesine rağmen, yine bu çevreyi etkin bir şekilde düzene koyup kontrolü ellerine alabilirler (Schultz ve Schultz, 2005, s:400).

1.2.3.2. Eklektik Davranışçı Yaklaşım

Dollard ve Miller teorilerinde insan davranışlarının nedenlerinin içgüdüler olduğu ve insanoğlunun temel motivasyonunun dürtü azaltmak olduğu görüşüne katılmaktadırlar. Dollard ve Miller, kuramlarında iki tür dürtüden söz ederler. Bunlar birincil ve ikincil dürtülerdir. Birincil dürtüler doğuştan getirilmiş sürekli ve güçlü içsel uyarıcılardır. Yemek, içmek, acıdan kaçınma gibi birçok davranış birincil dürtülerden kaynaklanır. İkincil dürtüler doğuştan getirilemeyen sonradan öğrenilen dürtülerdir. Öfke, kaygı, korku, suçluluk duygusu, güç ve para ihtiyacı gibi dürtüler ikincil dürtülere örnek gösterilebilir(Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:197, 198)

Dollard ve Miller kişiliğin öğrenilen deneyimlerle şekillendiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla kişi günden güne değişmektedir. Sonuç olarak da kişilik; alışkanlıkların, dürtülerini, fikirlerin ve tepkilerin bir eseri haline gelmektedir. Bunun yanı sıra, kişi

diğer bireylerinden farklılık göstermektedir çünkü geçmiş deneyimleri farklıdır ve gelecek deneyimlerle kişiliğin tekrar değişmesi beklenir (Kasschau, 1985, s:448).

1.2.3.3. Sosyal Bilişsel Kuram

Sosyal bilişsel bakış açısının öncülerinden biri de Albert Bandura'dır Sosyal bilişsel kurama göre insanların kendi yaşamlarının doğası ve niteliği üzerinde etki etme kapasitesine sahiptir. Bu dayalı olarak insanlar sosyal sistemlerin hem ürünü hem de üreticisi olduğunu söylemek mümkündür. Kuramın dayandığı bir diğer varsayım da insanların kendi davranışlarını hem içsel hem de dışsal faktörler aracılığıyla düzenleyebiliyor olmasıdır. Diğer bir deyişle insanoğlunda kendi kendini düzenleme kapasitesi vardır. (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s: 209).

Diğer bir ifadeyle, sosyal bilişsel teori, davranışların belirlenmesinde bilincin bilinçaltından daha üstün olduğunu vurgular. Bandura öğrenme eylemi gerçekleşirken hareketlerin izleme, yargıya varma ve tepki verme gibi bilinç çerçevesinde gerçekleşen unsurlara dayalı olduğunu ifade eder. Kişi öğrenme sürecinde düşünme yetisini kaybetmez. Öğrenme eylemi, özellikle motor öğrenme eylemleri düzene oturtulduktan sonra, bilinçaltı faaliyete geçebilir. Örneğin; birey yürürken, yemek yerken veya araba kullanırken bu faaliyetleri yaptığının farkında değildir. Bandura'nın kişiliği ele alırken esneklik ve biçimlenebilirlik kavramlarını kullanmıştır. Bandura bireylerin oldukça esnek ve kolay biçimlenen bir yapıya sahip olduğunu ileri sürmüştür. Çünkü insanlar deneyimlerini ifade etmek adına nöropsikolojik mekanizmalar geliştirmiştir. Bireyler geçmiş deneyimlerini depolama ve bu deneyimleri gelecekte kullanma yetisine sahiptir. Kişilerin ifadeleri kullanma kapasitesi çevreyi anlamaları ve kontrol edebilmelerine olanak sağlar. Bu durum ayrıca bireylerin sorunları hatalı ve etkisiz yollara başvurmadan çözmelerini sağlar. Bandura'nın insana yönelik düşünceleri olumsuz olmaktan ziyade olumludur çünkü ona göre insanlar yaşamları boyunca yeni davranışlar kazanma yeteneğine sahiptir (Feiss&Feiss, 2008, s:506, 507).

1.2.3.4. Kişisel Yapılar Kuramı

George Kelly, insan davranışının hem gerçekliğe hem de insanların gerçeklik algısına dayandığını ifade etmiştir. Kelly Skinner'ın davranışın çevre tarafından şekillendirildiği fikrini reddettiği gibi "tek gerçeğin insanın öznel algısı olduğu" yargısını da reddetmiştir. Kelly evrenin gerçek olduğu ancak insanların bunu değişik yollarla yorumladığı görüşünü savunmaktadır. Bu nedenle insanların kişisel yapıları ya da

olayları anlama ve açıklama şekilleri, onların davranışlarını anlamada anahtar rol oynamaktadır. Kelly'nin kuramı pek çok kavramı kabul etmemiştir. Ego, duygu, pekiştireç, dürtü, bilinçdışı, gereksinim hatta motivasyon gibi temel bir kavram dahi Kelly'nin kuramında yer almamaktadır. Kelly'nin kişisel yapılar kuramı klinik psikoloji alanı için tasarlanmıştır. Burada amaç, insanların kişiler arası ilişkiler yoluyla problemlerinin üstesinden gelmelerini yardımcı olmaktır. Kelly kişiliğin gelişimi konusunda yeni ve farklı kavramlar önermeye gerek duymamış ve kişilik gelişiminin bir kimsenin kişisel yapı sisteminin evrimini yansıttığını belirtmiştir. Kelly kişilik gelişiminde ebeveynlerin önemli bir etkisi olduğu vurgulamıştır. Anne babanın patojenik tavırları çocuğun geleceği yordama davranışlarına zarar verebilmektedir. Aşırı ilgi ve şımartma çocuğun her türlü ihtiyacının başkaları tarafından karşılanacağı şeklinde bir bekleyiş gelişmesine neden olabilir. Aşırı baskı ve cezalandırma ise çocuğun çevreyi yorumlamada tanıdık yapılara bağlı kalarak yeni yollar aramasını engelleyecektir. Kişilik gelişiminde kalıtımın etkisine hiç değinmeyen Kelly, yukarıda tanımlanan patojenik durumlar dışında kişiliğin sağlıklı bir şekilde gelişeceğini belirtmiştir. Büyümekte olan çocuk kişisel yapılarını giderek daha geçirgen ve daha az peşin hükümlü hale getirir. Her ne kadar çocukluk yıllarının kişilik gelişimindeki etkileri konusunda kimi fikirler öne sürmüştü de psikolojik rahatsızlıkların temel nedenin geçmişte yaşanan sarsıcı deneyimler olduğu görüşünü kabul etmez. Kelly yetişkinlik yıllarındaki psikolojik sorunların nedeni "kişilerin yapılandırma sistemindeki arızalar" olarak ifade etmiştir (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:225, 228, 229).

1.2.4. Araştırma Odaklı Kuramlar

Araştırma odaklı kuramlar kişiliğe karşı yüzeysel bir yaklaşımı temel almaktadırlar. Araştırma odaklı kuramlar, kişiliğin bilinçli yönünü alırken, bilinçaltı ve soyut açıklamaları önemsemezler (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:241).

Araştırma odaklı kuramlar şöyle ifade edilebilir:

1.2.4.1. Ayırıcı Özellik Kuramı

Allport'un kuramında kişilik, ruhsal bir olgu olarak ele alınmıştır (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:247). Allport'un insan doğasına bakış açısı temelde iyimser ve umutludur. Allport aşırı belirleyici ve mekanik olarak gördüğü psikoanalitik ve davranışçı yaklaşıma karşı çıkmıştır. Allport kişinin geleceğinin ve kişilik özelliklerinin erken çocukluk döneminden kökenli bilinçaltı dürtüleri tarafından değil bilinçli seçimlerinden

ileri geldiğine inanmıştır. Allport'a göre, birey ödül veya ceza sistemine körü körüne tepki veren robotlar değildir. Bunu yapmak yerine çevreyle etkileşim halinde bulunur ve çevreyi kendine duyarlı hale getirir. Birey yalnızca gerilimi azaltmanın yollarını aramaz, yeni gerilimler de üretir. Değişmeyi, mücadele etmeyi ister, birey aktiftir, bir amaca odaklıdır ve esnekler. Çünkü insanlar birçok durum karşısında çeşit çeşit tepki verme potansiyeline sahiptir, psikolojik gelişim her yaşta meydana gelebilir. Çocukluğa ilişkin koşulların bazı insanlarda önemli etkiler bırakmasına rağmen kişilik çocukluk yıllarında kurulmaz. Erken çocukluk deneyimlerinin etkisi sadece mevcut koşullarda varlık oldukları sürece söz konusu olabilir. Çocukluk dönemindeki güvenlik ve sevgi koşulları iz bırakabilir ancak çocukların sevgiden fazlasına, kişiliklerini istedikleri gibi şekillendirme fırsatına, kurallara direnmeye özgürlüğe ve kendi kendini yönetebilen bireyler olmaya ihtiyaçları vardır. Toplumun kişiliği şekillendirme gücü vardır ancak Allport'a göre toplum insan doğasına yönelik tüm sorulara cevap veremez. Kişiliği şekillendiren unsurlar kişilik kendisi kadar önemli değildir. Kalıtım, çevre ve canlının doğası önemlidir ancak birey özünde değişikliğe başlama ve geleceğini denetim altına alma yetisine sahiptir ve toplumda hâkim olan kurallara uyma veya kendi yaşam düzenlerini oluşturma konusunda özgürdür. Öte yandan, insan tamamıyla özgür değildir. Allport'un bir de sınırlı özgürlük yaklaşımı mevcuttur. Allport sınırsız özgürlüğe izin veren bakış açısını eleştirmiştir ancak özgür iradeyi yok sayan psikoanalitik ve davranışçı yaklaşımlara da karşı çıkmıştır. Allport'un konumu ortada bir yerdedir. Özgür irade vardır fakat bazı insanlar seçim yapma konusunda diğerlerinden daha etkindir. Sağlıklı bir insan bir çocuktan veya akli dengesi yerinde olmayan bir yetişkinden daha fazla özgürlüğe sahiptir. Zeki, düşünceli bir insan zekâsı düşük, düşüncesiz bir insandan daha fazla seçim hakkına sahiptir. Özgürlüğün kısıtlı olduğunu düşünmesine rağmen, Allport özgürlüklerin genişletilebileceği düşüncesini sürdürmüştür. İnsan sezgilerini ne kadar geliştirirse, daha fazla seçme hakkı elde eder. Kişi ne kadar nesnel olursa, gözündeki kendine beğenmişlik perdesi ve bencilliği ortadan kalkar. Eğitim ve bilgi de insanın özgürlük alanını genişletir. İnsanın belirli bir alanda bilgisi arttıkça, o alandaki özgürlükleri de artar. Eğitimi arttıkça daha geniş iş alanlarına, boş zaman etkinliklerine, okuma malzemesine ve arkadaşına sahip olur. Son olarak, özgürlükler seçimlere bağlı olarak çoğalır. Birey daha rahat olduğu gerekçesiyle bilindik hareketlere asılı kalırsa, özgürlüğü kısıtlanır. Bunun yerine, sorunları çözerken açık fikirli olursa, bakış açısı genişler ve seçenekleri çoğalır. Allport'un insanlığa bakışı

nedensel olmaktan çok amaçsaldır. Kişilik belirli bir yere kadar geçmiş deneyimlerinden etkilenir fakat bireyi gelece yönelik beklentilerini şekillendiren davranışları insan yapar. Diğer bir ifadeyle, sağlıklı bireyler olmak geleceğe yönelik amaç ve isteklerin olmasına bağlıdır. Her birey birbirinden farklıdır çünkü her biri farklı dürtülere, farklı amaç ve niyetlere sahiptir. Kişiliğin gelişimi sosyal bir yapı olarak ifade edilir fakat Allport sosyal faktörlerin etkisine yönelik önemli bir vurgu yapmamıştır. Çevresel etkilerin kişiliğin şekillenmesindeki etkisini vurgulamıştır fakat kişiliğin kendi başına da bir kavram olduğunu da vurgulamıştır. Kültür dili, ahlakı, değerleri, modayı etkileyebilir ancak kültürel unsurlara tepki verme şekli bireyin kendine özgü olan kişiliğine ve temel isteklerine sahiptir. Özetle Allport insanlığa yönelik iyimser bir bakış açısı vardır. Öte yandan, özgürlüklerin kısıtlı olduğu düşüncesine sahiptir. İnsanlar amaçlarına odaklıdır, değişebilme ve geleceğini denetim altına alma gücüne sahiptir, belirli güçler tarafından güdülenir ve bunları bilinçli olarak gerçekleştirir. Erken çocukluk deneyimleri sadece mevcut koşullar çerçevesinde önem taşır. İnsanlar arasındaki fark ve benzerlikler önemlidir ancak insanın kendine özgü halleri ve diğerlerinden farkı Allport'un yaklaşımında daha büyük önem taşır (Feiss&Feiss, 2008, s:397-398).

1.2.4.2. Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı

“Faktör Analitik Ayırıcı Kuramı” Raymond Cattell tarafından ortaya atılmıştır. Davranışın bilimsel bir modelini oluşturmaya çalışan Cattell'in temel hedefi faktör analizini kullanarak kişiliğin temel özelliklerini keşfetmek olmuştur. Cattell'e göre yeterli bir kişilik kuramınının, kişiliği oluşturan birçok özelliği, bu özelliklerin ne ölçüde kalıtımla ya da çevreyle belirlendiğini ve kalıtım ve çevre etkileşiminin davranışı nasıl etkilediğini ele alması gerekir. Cattell aynı zamanda kişiliğin işleyişi ve gelişimi konularında da sistemli araştırma yöntemlerine ve güvenilir ve duyarlı ölçümlere dayalı bir yaklaşımın gerekliliğini savunmuş ve kişiliğin incelenmesinde faktör analizi metodunu tercih etmiştir. Cattell faktör analizi çalışmalarında üç farklı veri kaynağı kullanmıştır. Birincisi; akademik performans, yaşlılarla ilişkiler gibi günlük yaşam durumlarındaki gerçek davranışları, ya da kişiyi gerçek yaşamda yakından tanıyan kimselerin onunla ilgili değerlendirmelerine dayanan verileri içermektedir. İkincisi; kişinin kendine ilişkin gözlemlerinin, iç görülerinin ve kendi davranışları hakkındaki değerlendirmelerin kendini ifade aracılığıyla ölçülmesiyle elde edilen verileri, üçüncüsü

ise kişinin zekâsının, yeteneklerinin ya da farklı alanlardaki performansının objektif testler aracılığıyla ölçülmesiyle elde edilen verilen içermektedir. Bu farklı kaynaklardan elde edilen verilen üzerinde defalarca yinelenen faktör analizi sonuçları Cattell'in kişiliğin evrensel boyutları olduğunu düşündüğü 16 temel ayırıcı özelliği ortaya çıkarmasını sağlamıştır. Bu özellikler sıcaklık, akıl yürütme, duygusal kararlılık, baskınlık, canlılık, kurallara bağlılık, sosyal girişkenlik, hassaslık, ihtiyatlılık, dalgınlık, içtenlik, endişe, değişikliğe açıklık, kendine yetme, mükemmeliyetçilik, gerginlik olarak ifade edilmektedir. Kalıtım ve çevrenin kişilik gelişimi üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla istatistiksel bir analiz geliştiren Cattell, bu analiz sayesinde yalnızca kalıtımın etkisinin olup olmadığını değil, hangi kişilik özelliklerinin ne ölçüde kalıtımla, ne ölçüde çevre etkisiyle biçimlendiğini de belirlemeye çalışmıştır. Bu amaçla aynı ailede yetişen eş yumurta ikizleri, aynı ailede yetişen ancak ikiz olmayan kardeşler, birbirinden uzakta yetişen ve de ikiz olmayan kardeşler arasındaki benzerlikleri inceleyerek bunları kendi geliştirmiş olduğu analizle çözümleyen Cattell, genetik ve çevresel etkilerin farklı kişilik özellikleri için farklı düzeylerde olduğunu saptamıştır. Örneğin zeka ve atılganlık ölçümlerinden elde edilen değerlerdeki değişkenliğin yaklaşık olarak %70'ini genetik faktörler açıklarken, kurallara bağlılık ve duygusal olarak kararlılık gibi özellikler için bu oran yarı yarıya azalmaktadır. Cattell genel olarak kişiliğin üçte ikisinin çevresel faktörlerce, üçte birinin ise genetik faktörlerce belirlendiğini belirtmişse de insanların davranışları üzerinde durumsal faktörlerin etkilerini de göz ardı etmemiştir (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:264, 265, 267, 268).

1.2.4.3. Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı

Eysenck de Cattell gibi psikolojinin amacının davranışı yordamak olduğunu ve kişiliğin incelenmesinde faktör analizinden yararlanılması gerektiğini belirtmiştir. Eysenck'in kişilik kuramı güçlü psikometrik ve biyolojik temellere sahiptir. İnsan kişiliğinin yapısını incelemek ve ölçmek için karmaşık psikometrik tekniklerin gerekli olduğuna ancak bunların tek başlarına yeterli olmadığına inanan Eysenck, biyolojik temelleri ortaya konmadıkça faktör analizi tekniği ile elde edilen kişilik bileşenlerinin kısır ve anlamsız kalacağını belirtmiştir. Eysenck temel kişilik boyutlarının(dışadönüklük, nevrotizm ve psikotizm) kalıtım yoluyla ve biyolojik olarak belirlendiğini öne sürmüştü ve kişilik gelişiminde çevresel faktörlerin çok önemli olmadığını belirtmiştir. Bu üç kişilik boyutundaki değişkenliğin %75'inin kalıtımla açıklanabileceğini belirten

Eysenck'e göre çevrenin bu değişkenlikteki payı, %25 ile sınırlıdır. Kişiliğın gelişimi konusunda ayrıntıları açıklamalar yapmak yerine temel kişilik boyutlarını saptamaya çalışan Eysenck, bu kişilik boyutlarının oluşumunda nedensel etkiye sahip en önemli faktörün kalıtım olduğunu belirtmiştir. Eysenck, genel olarak kişiliğın dörtte üçünün genetik faktörlerce belirlendiğini öne sürmüş ve insanların davranışları üzerinde çevresel ve durumsal faktörlerin etkilerine önem vermemiştir (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:272, 275).

1.2.4.4. Beş Faktör Kuramı

Cattell ve Eysenck faktör analizi yöntemini kullanarak çok sayıda kişilik özelliği elde etmişlerdir. Bu yöntem özünde zayıf değildir ancak yerine her araştırmacının kişiliği ölçme şeklini yansıtmaktadır. Bazı araştırmacılar, Cattell'in çok sayıda faktörü, Eysenck'in az sayıda boyutu ele aldığı gerekçesiyle her iki teoriden de memnun kalmamıştır. Mc Crea ve Costa 5 Faktör kuramını geliştirmişlerdir. Bu faktörler nevrotilik, dışadönüklük, açıklık, uyumluluk, özenlilikdir. Mc Crea ve Costa nevrotiliği; endişelilik, güvensizlik, tedirginlik, gerginlik, dışadönüklüğü; sosyallik, konuşkanlık, eğlence düşkünlüğü, şefkatlilik, açıklığı; özgünlük, bağımsızlık, yaratıcılık, cesurluk, uyumluluğu; iyi huyluluk, iyi kalplilik, güvenilirlik, nezaket, özenliliği ise dikkatlilik, güvenilirlik, çalışkanlık ve düzenlilik olarak açıklamıştır (Schultz ve Schultz, 2005,s:292-293).

Mc Crea ve Costa'ya göre davranışın yordanması kişiliğın üç merkezi üç de periferik bileşenini anlamakla mümkündür. Kişiliğın merkezi bileşenleri; temel eğilimler, karakteristik adaptasyonlar ve kendilik kavramlarından oluşmaktadır. Temel eğilimler; doğrudan gözlemlenemeyen ancak dolaylı olarak çıkarsanan kapasite ve yatkınlıklardır. Karakteristik adaptasyonlar; insanlar çevrelerine uyumları sonucunda gelişen sonradan kazanılmış kişilik yapılarıdır. Karakteristik kazanılmış beceriler, alışkanlıklar ve tutumlar gibi dış etkenlerden etkilenebilirler. Dil, okuma, yazma, matematik gibi sonradan kazanılan beceriler karakteristik adaptasyonlara örnek verilebilir. Kendilik kavramı; kişilik kendi kişisel geçmişi ile ilgili çeşitli gerçeklerden, kişiye yaşamında bir amaç ve tutarlılık sağlayan kimlik duygusuna kadar değişen, kendisiyle ilgili düşünce, görüş ve değerlendirmelerden oluşur. Kişinin kendisiyle ilgili inançları ve duyguları herhangi bir durumda bireyin nasıl davranacağını belirlediği için önemli bir karakteristik adaptasyondur. Örneğın kişinin kendini zeki biri olarak değerlendirmesi

onun zekâ gerektiren konularda daha iddialı olmasına yol açar. Kişiliğin periferik bileşenleri biyolojik temeller, nesnel yaşam öyküsü ve dış etkilerdir. Beş faktör kuramına göre kişilik özellikleri üzerinde nedensel etkiye sahip tek faktör biyolojidir. Temel eğilimleri etkileyen biyolojik mekanizmalar, genler, hormonlar ve beyin yapısıdır. Nesnel yaşamöyküsü; kişinin yaşamı boyunca yaptığı, düşündüğü ve hissettiği her şeydir. Dış etkiler; insanların içinde buldukları fiziksel ve sosyal durumlar kişiliklerini etkiler. İçinde bulunduğumuz çevrenin taleplerine ve bu çevredeki fırsatlara verdiğimiz tepkiler dış etkilerle ilgilidir (Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:289-291).

1.2.5. Varoluşçu Kuramlar

Varoluşçu kuramlar sağlıklı gelişim ve ilerleme yönünde doğuştan getirdiğimiz potansiyeller üzerine odaklanmışlardır. Varoluşçu yaklaşıma göre, hastalıklar biliminin ortaya çıkma nedeni bireyin sağlıklı potansiyelinin hastalıklı çevre koşulları tarafından engellenmesidir. Varoluşçu yaklaşımı diğerlerinden ayıran temel nokta insan doğasına ilişkin iyimser bakış açıları ve kişinin özgür iradesine inanarak, kim olduğundan ve nasıl davrandığından kişiyi sorumlu tutmalarıdır(Yazgan&Yerlikaya, 2012, s:293).

Varoluşçu kuramlar şöyle tanımlanabilir:

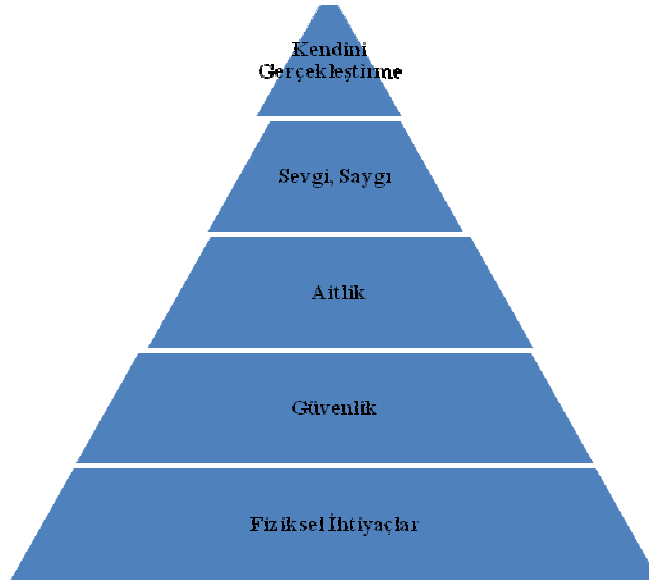
1.2.5.1. Birey Merkezli Yaklaşım

Carl Rogers'ın birey odaklı teorisi insanların bilinçli, mantıklı varlıklar olup bilinçaltı veya geçmiş deneyimlerince şekillendirilmediğini ifade eder. Kişilik olgusal yaklaşımla, diğer bir ifadeyle, kişisel deneyimlere dayanan öznel bakış açısıyla anlaşılabilir. Bireyin amacı kendini tamamlama, gelişim ve ilerlemeye yönelik doğuştan gelen eğilimlerdir. Organizmaya ait değerlendirme süreçleri yaşam deneyimlerinin eğilimleri ne derecede yansıttığını ele alır. Bireyin kendini tamamlamasına izin veren deneyimler rağbet görürken, engelleyici deneyimlerden kaçınılır. Özellikle bebeklik döneminde sevgi ve kabul görme ihtiyaçları olumlu ilişkilere karşılık gelmektedir. Koşula dayanmayan olumlu ilişkilerde, anne sevgisi ve kabulü çocuğun davranışlarına bağı olmaksızın serbestçe gelişir. Sevgi ve kabul koşullara bağı olduğunda, ilişkilerin olumlu yönde seyretmesi şartlara bağı hale gelir. Birey öncelikle diğer bireylerin davranışlarını özümser. Olumlu ilişkilerin gelişmesi kişinin özsaygısından ileri gelir. Değer koşulları Freud'un süper ego tanımına benzer olarak bireylerin kendilerini sadece ebeveynlerinden kabul etmeleri koşuluyla değerli hissetmelerini ifade eder. Uyumsuzluk kişinin öz saygısı için tehdit oluşturan benlik duygusu ve davranışlardan

ileri gelir. Bireyler deneyimlerin olumsuz yönlerini inkâr ederek kendilerini endişeler karşısında korur. Her türlü işlevi karşılayabilen insan psikolojik gelişimin zirvesinde sayılır. Bu özelliğe sahip birey, tüm deneyimlerinin farkındadır, savunmaya geçmesi için hiçbir neden yoktur, kendine güvenir, her anını değerlendirebilir, güce, yaratıcılığa, özgürlük duygusu ve doğallığa sahiptir. Rogers'ın insan doğasına yönelik olumlu bakış açısı özgür iradeye, çevrenin kalıttan üstün olmasına ve kişiliğe ilişkin bazı evrensel değerlere yönelik inancın ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bireyler ve toplumlar geçmiş deneyimlerinden ötürü serbestçe yetişebilmektedir. Kişilik bireysel ifadelerde belirtildiği gibi öznel deneyimler olarak değerlendirilebilir (Schultz & Schultz, 2005, s:350)

1.2.5.2. Kendini Gerçekleştirme Kuramı

Maslow'un ortaya attığı kişilik kuramı klinik hastalara ilişkin durumlardan ziyade yaratıcı, bağımsız, kendini idare edebilen, memnuniyeti sağlamış bireyler üzerinde durmaktadır. Maslow çalışmalarında her bireyin yetişmesine, gelişmesine ve potansiyelini değerlendirmesini sağlayacak aynı içgüdüsel ihtiyaçlarla doğduğunu ifade etmiştir. Maslow insan davranışlarını harekete geçiren ve yönlendiren 5 temel ihtiyaçtan oluşan İhtiyaçlar Hiyerarşisini ortaya koymuştur.



Şekil 1: Maslow İhtiyaçlar Piramidi.

Bunlar fizyolojik, güvenlik, aitlik ve sevgi, saygı ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlardır. Maslow bu ihtiyaçları içgüdüsel olarak tanımlamıştır. Ancak, öğrenme, sosyal beklentiler ve eleştiri korkusu da bu ihtiyaçları etkileyebilir. İnsanlar içgüdüsel ihtiyaçlarla doğmalarına rağmen, bunları tatmin etmek için sergiledikleri davranışlar öğrenilmiştir ve kişiden kişiye değişir. İhtiyaçlar en güçlüden en zayıfa doğru sıralanmıştır. Düşük şiddetteki ihtiyaçların en azından bir kısmı, yüksek şiddetteki ihtiyaçlar ağırlığını hissettirmeden karşılanmalıdır. Örneğin, aç insanlar daha yüksekte bulunan saygı ihtiyacını karşılamak için çaba göstermezler. Kişi diğer insanların beğenisini ve saygısını kazanmadan önce yemek gibi fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamaya koşullanmıştır. Beğeni ve saygı görme ihtiyacı yiyeceklerin ve korunacak bir alanın sağlanmasıyla beraber diğer tüm düşük düzey ihtiyaçların karşılanmasından sonra gerçekleşir. Sonuç olarak kişinin tüm ihtiyaçları aynı anda harekete geçmez. Genel anlamda ise sadece bir ihtiyaç kişiliğe hükmeder. Bunun hangi ihtiyaç olacağı ise, diğer hangi ihtiyaçların karşılandığına bağlıdır. İşlerinde başarılı olan insanlar fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarından güdülenmez, hatta bu ihtiyaçlarının farkından olmaz ki bu ihtiyaçlarını rahatlıkla karşılayabilmektedirler. Başarılı insanlar daha çok saygı ve kendini gerçekleştirme gibi ihtiyaçlarınca güdülenirler. Ancak, Maslow'a göre ihtiyaçların sırası da değişebilir. Ekonomik bir durgunluk kişilerin işini kaybetmesine neden olabilir. Dolayısıyla güvenlik ve fizyolojik ihtiyaçların tekrar öncelik kazanmasına neden olabilir. Örneğin, bireyin kirasını ödeyebilmesi meslektaşları arasındaki popülerliğinden veya kazanacağı ödüllerden daha önemli hale gelebilir (Schultz ve Schultz, 2005, s: 308, 311, 312)

Genel anlamda Maslow insanlar hakkında olumlu ve umutlu bir yaklaşım benimsemektedir; ancak kötülük yapmayı ve yok etmeyi de bilmektedirler. Ancak kötülük, insanın doğasından değil hayal kırıklığı veya temel ihtiyaçların karşılanması yönündeki engellerden ileri gelmektedir. Temel ihtiyaçlar karşılanmadığında, insanlar çalabilir, ihanet edebilir, yalan söyleyebilir veya öldürebilir. Maslow bireyin de toplumun da düzelebileceğini ancak gelişimin her ikisi için de yavaş ve sancılı olacağına inanmaktadır. Öte yandan, ileriye yönelik küçük adımlar insanlığın evrim tarihinin bir parçasıdır. Ancak tüm insanların kendini gerçekleştirme potansiyeli olmasına rağmen, yaşamlarını yiyecek, güvenlik ve sevgi ihtiyaçlarını karşılama çabasıyla sürdürmektedir. Maslow'a göre, çoğu toplum düşük şiddetteki ihtiyaçlarını karşılamaya ağırlık vermekte, eğitim ve siyasal sistemlerini etkin olmayan insanlık

anlayışları üzerine inşa etmektedir. Maslow'un kişiliğe ilişkin görüşlerini özgür seçime karşı belirlemecilik, bilince karşı bilinçaltı, biyolojik unsurlara karşı sosyal unsurlar olarak sınıflandırmak zordur. Genel anlamda, kendini gerçekleştirebilen insanların davranışlarının en azından özgür seçimleri tarafından şekillendirilirken, fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçların şekillendirdiği davranışlarda dış güçlerin rolü vardır. Bilinç ve bilinçaltı boyutu ele alındığında, Maslow kendini gerçekleştirebilen insanın ne yaptığı ve neden yaptığı konusunda daha bilinçli olduğunu ifade etmektedir. Ancak, bireylerin aynı anda birden fazla ihtiyaca güdülenmesi karmaşık bir durum ortaya çıkmaktadır ve sağlıklı insanlar bile davranışlarının altında yatan nedenlerin farkında değildir. Biyolojik ve sosyal unsurlara gelindiğinde, Maslow bu ikilemi yanlış bulmaktadır. Maslow'a göre, bireyler hem biyolojik hem de sosyal unsurlar tarafından şekillendirilmektedir, dolayısıyla bu iki unsur birbirinden ayrılamaz. Yetersiz genetik özellikler, zayıf bir sosyal çevrenin gelişimi engelleyemediği gibi kişiyi eksik bir hayata mahkûm etmez. Bireyler kendini gerçekleştirdiğinde, yaşamlarının biyolojik, sosyal ve ruhsal yönleri arasında güzel bir birliktelik oluşmaktadır (Feiss&Feiss, 2008, s:305,).

1.2.5.3. Varoluşçu Psikoloji

Rollo May, Avrupa'da filizlenen varoluşçuluğun ve varoluşçu psikoterapinin Amerika'da yayılmasının öncülerinden olmuştur(Özen, 2012, s: 280). May'in insana bakış açısı diğer kişilik kuramcılarından daha geniş ve derindir. May insanları karmaşık, iyiliği de kötülüğünde içinde barındırabilen varlıklar olarak görmüştür. May'e göre, insanlar doğal yaşamlarından, diğer insanlardan ve çoğunlukla kendilerinden uzaklaşırlar. Kendilerine ve diğer insanlara yabancılaştıkça, bilinçlerinin bir kısmını kaybederler. Dolayısıyla bireyler kendi yaşantılarının farkına varamaz. Birey kendinden uzaklaştıkça, karar verme yetisinin bir kısmını da kaybeder. Ancak bu süreç kaçınılmaz değildir. May kaderin sınırları içerisinde kişilerin kendi kararlarını alabileceğine inanmaktadır. Her seçim belirlemciliğin sınırlarını geriye iter ve yeni seçimlere izin verir. İnsanlar iradeleri konusunda genellikle bilincinde olduklarından daha fazla potansiyele sahiptirler. Ancak özgür seçimler kaygıyı da beraberinde getirir. Seçimler kişinin kaderiyle mücadele edecek cesarete sahip olmasını, iyiliği olduğu kadar kötülüğü de tanımasını gerektirir. Seçimler ayrıca harekete geçmeyi de gerektirir. Seçimler eyleme dönüşmedikçe yalnızca bir dilek, işe yaramayan bir istektirler. Eylemlerle beraber sorumluluk gelir. İrade ve sorumluluk her zaman eşittir. Kişinin

sorumlulukları iradesi kadardır. Sağlıklı bireyler hem irade hem de sorumluluk sahibidir fakat seçimlerin acı verici, zor ve kaygı verici olabilir. May birçok insanın seçme haklarından taviz verdiğini ancak taviz vermenin de bir seçim olduğuna inanmaktadır. Sonuç olarak, her birey verdiği karardan sorumludur, bu durum da insanları eşsiz varlıklar haline getirmektedir. İnsanlığa ilişkin karamsar bir tablo çizmesine rağmen, May tam olarak kötümser değildir. May'e göre, insanlar doğaları gereği kendini farkına varma konusunda muazzam bir kapasiteye sahiptir ancak kapasitesi genelde göz ardı edilir. İnsanlar bazen kaderleriyle yüzleşme veya içlerinde veya kültürlerinde yer alan kötülükle yüzleşme cesareti bulamazlar. Bilinç ve seçimler birbirleriyle ilişkilidir. İnsanlar özgür seçimlerde bulundukça, kim olduklarına ilişkin daha fazla sezgi edinirler, diğer bir ifadeyle, insanlık duygusu elde ederler. Dolayısıyla bireyler daha fazla karar alabilir. Kişinin kendi farkına varması ve özgür seçimlerde bulunma kapasitesi psikolojik sağlığın ayırt edici unsurlarıdır. Bunların yanı sıra, May biyolojik etkilerle sosyal etkilere ilişkin aracı bir yaklaşım benimsemiştir. May'a göre toplum prensip olarak, kişilerarası ilişkiler vasıtasıyla katkıda bulunmaktadır. Buna bağlı olarak, diğer insanlarla ilişkiler bireyi özgürleştirebilir ya da köleleştirebilir. Bireyin diğer bireylerle ilişki kurma kapasitesine sahip değilse, hayat anlamsızlaşır ve birey hem kendine hem de diğer bireylere yabancılaşır. Toplumun yanı sıra, biyoloji de kişiliğe katkı da bulunur. Cinsiyet, fiziksel özellikler, hastalıklara meyillilik ve ölüm kavramı bireyin kişiliğini etkiler. Tüm bunların sonucunda, May bireyin yazgısının belirlediği sınırlar içerisinde yaşamak zorunda olduğunu ancak bu sınırlar genişleyebileceğini ifade etmiştir. Dolayısıyla birey yazgısının sınırları içerisinde kişiliğini şekillendirebilmektedir (Feist&Feist, 2009, s:369, 370).

BÖLÜM 2: KİŞİLİK VE CİNSİYET İLİŞKİSİ

Kişilik kuramcıları, kişilik kavramını farklı birçok unsurlar ilişkilendirmiş, bu ilişkilere yönelik bir takım açıklamalar getirmişlerdir. Kişilikle ilişkili kavramlardan biri de cinsiyettir. Bu bölümde, cinsiyet kavramına ilişkin tanımlar doğrultusunda, cinsiyet ve kişiliğin nasıl bir ilişkisi olduğu ele alınacaktır.

2.1. Cinsiyete İlişkin Kavramlar

Cinsiyet genel anlamda, bireyin sahip olduğu fizyolojik, biyolojik ve genetik özellikleri ifade etmektedir (Balkır, 2012, s:68).

Sosyal bilimler literatüründe iki farklı cinsiyet kavramından söz edilmektedir. Bunlardan birincisi biyolojik cinsiyet kavramıdır. Biyolojik cinsiyet; bireyler arasındaki fiziksel farklılıkları tanımlar. Başka bir deyişle biyolojik cinsiyet, bireylerin fiziksel farklılıklarına göre erkek ve kadın olarak sınıflandırılmaları anlamına gelmektedir. Bu tanımlama kadın ve erkek organizmaları arasındaki biyolojik farklılıkları esas almaktadır (Suğur, 2009,s:3).

Diğer bir kavram ise toplumsal cinsiyettir. Toplumsal cinsiyet; kadın ve erkeğin toplumsal rol ve sorumluluklarına vurgu yaparak, toplumun bizi nasıl algıladığı, nasıl davranmamızı istediği ve bizden neler beklediğine ilişkin ipuçlarını barındıran bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Dündar, 2012, s:124).

Özetle, biyolojik anlamda cinsiyet, XX ve XY kromozom kalıplarıyla tanımlanmaktadır. Kromozomlar cinsiyetin karakterine ilişkin genetik bilgiyi temin etmektedir. Toplumsal cinsiyet ise, kadın ve erkek olmaya ilişkin öğrenilmiş davranışları ifade etmektedir. Erkeksilik ideali erkeklerle, kadınsılık ideali ise kadınlarla ilişkilendirilmektedir. Bu süreçte biyolojik cinsiyet toplumsal cinsiyet birlikte ele alınır ancak teorik olarak farklı kavramları ifade ederler (Roberts, 1995, s:1-7).

Toplumsal cinsiyet kavramı; bu araştırmaya ilişkin önemli birçok unsurun tanımlanması noktasında önemli roller üstlenmektedir. Bu nedenle, çalışmada toplumsal cinsiyet ayrı bir başlık olarak aşağıdaki gibi incelenmektedir.

2.2. Toplumsal Cinsiyet

Cinsiyet veya toplumsal cinsiyet, kadına ve erkeğe atfedilmiş sosyal farklılıklar, yetişirken öğrenilen, zamanla değişen, yaşadığımız kültüre, etnik kökene, dine, eğitime, sınıfa sosyal, coğrafik, ekonomik ve politik kültüre dayalı rollerdir. Bu davranış modelleri biyolojik cinsiyetten bağımsız olarak kimliğimize ilişkin standartlar oluşturur ve bu durum üzerinde etkileri bulunur. Örneğin, bir çocuğu sadece kadın dünyaya getirebilir; ancak çocuğu kimin yetiştireceğini veya ev işlerini kimin yapacağını biyoloji belirlemez. Dolayısıyla, toplumsal cinsiyet toplumun kadın ve erkeklerden beklediği davranış ve nitelikleri tanımlar ve bireylerin sosyal kimliğini şekillendirir (Avrupa Komisyonu Toplumsal Cinsiyet Politikaları Rehberi, http://ec.europa.eu/employment_social/equal/data/document/gendermain_en.pdf, 2013).

1970'lerden itibaren yapılan toplumsal cinsiyet çalışmalarında üç önemli aşama kaydedilmiştir. Birinci aşama, cinsiyet farklılıklarına (kadın-erkek) vurgu yapılan aşamadır. Çalışmaları yapanlar, bu farklılıkların bireylerin biyolojik özelliklerinden kaynaklandığı konusunda görüş birliğindedir. İkinci aşamada öğrenilen cinsiyet rollerine ve toplumsallaşmaya vurgu yapılmıştır. Toplumsal cinsiyet, özgül toplumsal düzenlemelerin (kadını bireye indirgemeyen) bir ürünü olarak anlaşılmıştır. Üçüncü aşamada, toplumsal cinsiyetin bütün sosyal sistemlerde (sınıflı ve ataerkil) merkezi bir rolünün olduğu fark edilmiştir. Yani, toplumsal cinsiyet, ücretli çalışma, aile, politika, gündelik yaşam, ekonomik kalkınma, hukuk, eğitim ve daha birçok alanda analizlere katılmıştır (<http://eogrenme.aof.edu.tr/eKitap/SOS311U.pdf>, 2013).

Toplumsal cinsiyet bireylere cinsel kimlikleri çerçevesinde bir takım roller biçmiştir. Toplumsal cinsiyet rolleri, toplumsal beklentilere dayalı olarak kadın ve erkeklerin nasıl davranması gerektiğine ilişkin önceden belirlenmiş görev, davranış ve sorumluluklar olarak ifade edilmektedir(Kamau, 2012, http://ke.boell.org/downloads/GENDER_MASCULINITIES_AND_FEMININITIES_AND_THEIR_CONNECTION_WITH_SEX_AND_GENDER_BASED_VIOLENCE.pdf).

Toplumsal cinsiyet ve toplumsal cinsiyet rolleri kadın ve erkeği, dolayısıyla kadın ve erkeklerin toplum içindeki işlevlerini birbirinden ayırmaktadır. Bu ayrım beraberinde bireylerin cinsiyetine ilişkin kalıplaşmış nitelikler, diğer bir ifadeyle bazı klişeler getirmiştir.

Cinsiyet klişeleri kadın ve erkeğe uygun görülen bir takım psikolojik ve karakter özelliklerine ilişkin inanışlardan oluşmaktadır. Cinsiyet rolleri davranışlar olarak tanımlanırken, cinsiyet klişeleri kadınsılık ve erkeksiliğe ilişkin inançlar ve yaklaşımlardan ibarettir. Cinsiyet rolü ve cinsiyet klişesi kavramları birbirleriyle ilişkili görülmektedir. Ancak, insanlar bazı davranış kalıplarını kadın veya erkeklerle ilişkilendirirken bireylerin birbirinden farklı olduğunu göz ardı edebilir ve davranışın sadece bir cinsiyete ait olduğuna inanabilir. Dolayısıyla cinsiyet rolleri cinsiyet klişelerinin üzerini örten bir madde haline gelir (http://www.feminish.com/wp-content/uploads/2012/08/Brannon_ch07.pdf, 2013).

Klişeler birincil olarak belirli bir gruba dâhil üyelerin nasıl olacağına ilişkin inanışları ayrıntılı olarak tanımlar. İnanışlar zaman zaman uyulması gereken kurallara dönüşebilir. Cinsiyete ilişkin klişelerin yakın zamana kadar kişilik teriminden geldiği ifade edilmiştir; ancak sonraki çalışmalar cinsiyet klişelerinin kişilikten daha geniş alana yayıldığı, kişilik özelliklerine ek olarak davranış rollerini, fiziksel özellikleri ve meslekleri de kapsadığı ileri sürülmüştür. Klişeler kıyafet türlerini, cinsiyete ilişkin kuralları, kendini ifade etme tarzını, cinsiyete ilişkin davranış kalıplarını ve farklı ortamlarda gerçekleşecek sosyal etkileşim kurallarını kapsamaktadır. Cinsiyet klişelerini oluşturan sosyal unsurlar, cinsiyetin sadece biyolojiden ibaret olmadığına işaretler. Kişilik bireyin karakter özelliklerin ifade eder. İrsi ve değişmez olduğu kabul edilir. Bu nedenle kişilik özcü bir bakış açısından ileri gelen cinsiyet klişelerinden oluşur. Bu nedenle cinsiyete ilişkin geniş kapsamlı araştırmalar, belirli bir kültürde; kadın ve erkeklerle ilişkili olduğuna inanılan cinsiyet yani kadınsılık ve erkeksiliğe ilişkin özellikler, davranışlar ve ilgilerle ilişki içerisinde. Daha sonraki araştırmalarda kadınsı ve erkeksilik birbirinden bağımsız bilişsel ve duygusal yollarla öğrenilmiş, toplumsallaşmış karakter özellikleri olarak tanımlanmıştır (Howard&Hollander, 2000, s:29-30).

Konuyu özetlemek için Khan'ın 2011 tarihli çalışmasındaki ifadeler kullanılabilir. Khan'a göre cinsiyet anlayışı toplumdan topluma farklılık göstermektedir. Sosyologlar, sosyal psikologlar ve araştırmacılar cinsiyet kavramına farklı açılardan yaklaşmaktadır. Sosyo kültürel boyutu ele alındığında cinsiyetin anlamı, toplum tarafından inşa edilen, her iki cinsiyetten beklenen, sosyal anlamda öğrenilmiş davranışlardır. Cinsiyet kültürel yapıya sahip olan bir kimlik sistemidir. Bu sistem; cinsellik, güç, çalışma hayatı ve boş

zaman gibi alanlarda kurulan sosyal ilişkilerle etkileşim halinde olan kadınsılık ve erkeksilik ideolojileri ifade eder. Cinsiyet ayrıca bireysel açıdan kadın ve erkeklerin nasıl davrandığı, inanç, tutum ve cinsiyet kimliklerinin ne şekilde olduğunu, sosyal yapı ve faaliyetlerin veya işgücünün cinsiyete göre bölümlendirilmesini, cinsiyetin sembolleştirilmesini ve insanların kadınsılık ve erkeksilik hakkında ne düşündüğünü de ele almaktadır. Sonuç olarak cinsiyete ilişkin yaygın anlayış; kadın ve erkeğin aile toplum ve kültürün oluşturduğu rol ve sorumluluklardır. Cinsiyet, karakter, eğilim ve kadın ve erkeklere yakın davranışlardan oluşur. Cinsiyet güç dinamikleriyle yakın ilişki içerisindedir ve beraberinde kendi ayrıcalıklarını ve kısıtlamalarını getirir şimdiye kadar hayatın her alanında, erkeklerin kadınlarla karşılaştırıldığında toplumla daha iyi konumlara ve daha fazla ayrıcalığa sahip olduğu anlaşılmaktadır. George Orwell'ın da söylediği gibi “Tüm erkekler eşittir ancak erkekler kadınlardan daha eşittir.” Erkekler güçle ilişkilendirilirken kadınlar zayıf cinsiyet olarak ifade edilirler. Cinsiyet, fırsat ve engellerin hiyerarşik yapısı olarak görülebilir. Günümüz sosyologları, sosyal hayatı, cinsiyete dayalı deneyimler olarak görmektedir. Ayrıca kadınlık ve erkeklığe ilişkin toplumsal bakış açısı nedeniyle, kadın ve erkeklerin fırsatları ve karşılaştıkları zorluklar birbirinden farklıdır. Cinsiyet kutuplaşması yaklaşımı, erkek olma ve kadın olmaya ilişkin kendine özgü durumlar tanımlamaktadır. Bağımsızlık, atılgan, mantık, gerçekçilik, bireysel amaca odaklılık gibi kişilik özellikleri erkeksilikle ilişkilendirilmektedir. Öte yandan anlayışlılık, şefkat, anaçlık, sorumluluk, hassasiyet, önsezi, saygılı olma, tutku ve ortak amaçlara odaklılık gibi özellikler kadınsılıkla ilişkilendirilmektedir (s:106).

2.3. Kişilik Ve Cinsiyet

Kişilik özellikleri, kısmi olarak deneyimlerden kısmi olarak da kalıtım ve bireyin duygu, düşünceler ve davranış kalıplarını şekillendiren psikolojinin getirdiği içsel unsurlar olarak tanımlanabilir. “5 Faktör” kişilik kuramı; kişiliği 5 özellik doğrultusunda tanımlamıştır. Bu 5 özellik dışadönüklük, açıklık, uyumluluk, nevrotiklik ve özenlilik olarak ifade edilmektedir. 5 faktör kuramına göre en önemli cinsiyet farklılıkları dışadönüklük ve uyumluluk özellikleriyle ilişkilendirilmiştir. Dışadönüklük unsurunun içinde yer alan “kendinden emin” olma özelliğinin daha çok erkeklerde, uyumluluk unsurunun içinde yer alan yumuşak başlılığın ise daha çok kadınlarda görüldüğü ifade edilmektedir (Lippa, 2002, s:11, 12, 13).

Eisele ve Stake'e göre ise kişilik, bireysel farklılıklara ilişkin bir çalışmadır. Sonuç olarak da cinsiyete koşullandırılmış toplumun nasıl şekillendiğinin anlaşılmasını sağlar. Kadın-erkek davranış, tutum ve duyguları arasındaki farklılıkları pekiştirir(2010, s:19).

1960 sonundaki sosyal hareketler doğrultusunda cinsiyete yönelik sosyo-psikolojik çalışmaların odak noktası biyolojiden sosyal uyuma kaymıştır. Dönemin deneysel çalışmalarında kadın ve erkekler sosyo-psikolojik boyutla ele alınmış ve ortak yönlerinin farklı yönlerinden daha fazla olduğu ifade edilmiştir. Böylelikle araştırmacılar sosyal unsur ve süreçlerin, gözlemlenebilen cinsiyet farklılıklarının biyolojiden daha fazla rolü olduğunu ifade etmişlerdir. Sosyal bakış açısıyla ele alındığında çocuklar cinsiyetlerini doğuştan edinmemektedir. Çeşitli süreçler doğrultusunda model alma ve taklit yöntemleriyle cinsiyetlerine göre davranmayı çevrelerinden öğrenmektedirler. Bu süreçler vasıtasıyla, çocuklar toplumun getirdiği kurallara bağlı olarak kadınsı ve erkeksi davranışlara ilişkin doğru ve yanlışları öğrenirler. Bunların sonucunda, cinsiyet farkının bir zorunluluk değil ancak sosyal ve kültürler güçlerin bir sonucu olduğu ortaya çıkar. Sosyal uyum çerçevesinden bakıldığında kişilik ve davranışlardaki cinsiyet farkı çocuklukta şekillenir. Dolayısıyla yetişkinlikteki davranışlar bunu takip eder. Sonuç olarak, cinsiyet; bireyin kişiliğini yönetir ancak daha çok sosyal kontrolün genel düzeyde sağlanması için çalışır. Sosyal uyum vasıtasıyla, kız ve erkek çocukları, erkek ve kadın haline geldiklerinde sosyal düzeni sağlayacak şekilde davranmayı öğrenirler (Hollander&Howard, 2000, s:28-29).

Weisberg ve arkadaşları 2011 tarihli çalışmalarında; türlerin çoğalması söz konusu olduğunda kadın ve erkeklerin farklı biyolojik roller üstlendiğini ifade etmişlerdir. Ancak kadın ve erkeklerin psikolojik anlamda ne düzeyde farklılaştıkları tartışmalı bir konudur. Cinsiyetlerin birbirinden farklılaşmasının altında yatan nedenler biyolojik veya sosyokültürel unsurlara dayalı olabilir. Erkek ve kadınların düşünme, hissetme ve davranış açısından birbirinden farklılaşma şekli, insanlığın durumuna ışık tutabilir. Kişiliğe ilişkin araştırmalar, cinsiyetler arasındaki psikolojik farklılıkların incelenmesine fayda sağlamaktadır. Kişilik; bireyin belirli özellikleri düşük veya yüksek düzeyde yansıtması olarak da ifade edilebilir. Bireysel özellikler, düşünce, duygu ve dürtüler ve bireyin çeşitli durumlar karşısında sergilediği davranış kalıplarından oluşur. Cinsiyet farkı, kişilikte, ortalama olarak hangi cinsiyetin hangi özellikleri daha yoğun olarak gösterdiğine dayalı olarak şekillenir (s: 1).

Zupancic ve Kavcic 2005 tarihli çalışmalarında kişilik ve cinsiyet ilişkisini ele alırken, yine cinsiyet farklılıkları doğrultusunda hareket etmişlerdir. Zupancic ve Kavcic'e göre; kişilikte cinsiyet farkı etkisine üzerine yapılan çalışmalarda erkeklerinin kadınlardan daha baskın ve öfkeli olduğunu, ayrıca kaygı düzeylerinin daha düşük olduğunu ancak özgüven ve kontrol odağı konusunda en azından yetişkinlik dönemine kadar kadın ve erkekler arasında fark görülmediğini ifade etmişlerdir. Kişilik alanında ve sosyal davranışlara ilişkin araştırmalarda, erkeklerin daha sert bir yapıya sahip olduğu ifade edilmektedir. Öte yandan kadınlar daha kolay etki altına girmektedir ve kaygı düzeyleri daha yüksektir; ancak yaşam doyumları ve mutluluk düzeyleri erkeklerinkinden daha yüksektir. Erkekler ise, diğer bireylere yardım teklif etmeye daha meyillidirler. Sonuç olarak, erkekler daha iddialıdır ve kendilerine güvenleri daha fazladır. Kadınlar da daha dışa dönük, güvenmeye meyilli ve yumuşak başlıdırlar (s: 13, 14).

Feingold 1994 tarihli çalışmasında kadın ve erkeklerin sahip olduğu özelliklerin kişilik envanterinde neden birbirinden farklı olduğu sorusunu sormuş, bu soruya cevaben de cinsiyet farklılıklarını açıklayan en az üç modelin olduğunu ifade etmiştir. Bunlar biyolojik, sosyokültürel ve biyo sosyal modellerdir. Biyolojik model; kişilik testleri sonucunda gözlemlenen cinsiyet farklılıklarının doğuştan gelen huy farklılıklarını yansıttığını ifade eder. Modern araştırmalarda, kişilik özelliklerinin bireye göre farklılık göstermesinin altında yatan nedenler biyolojiktir. Yapılan araştırmalarda hâkimiyet ve öfke gibi özelliklerin cinsiyete göre farklılık göstermesinin cinsiyet hormonlarından ileri geldiği öne sürülmektedir. Bunun yanı sıra, kromozomların cinsiyete bağlı olarak farklılaşması kişilik özelliklerini etkilemektedir. Erkeklerle karşılaştırıldığında kadınlar iki tane X kromozomuna sahiptir ve önemli hastalıklar X kromozomunun mutant geninde ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla; depresyon, kaygı ve nevrozizm özellikleri kadınlarda daha fazla görülmektedir. Sosyokültürel model ise sosyal ve kültürel faktörlerin, kişilik özelliklerindeki cinsiyet farkını doğrudan etkilediğini ifade etmektedir. Sosyokültürel modelin içerisinde yer alan sosyal rol modelinde ise bireyin davranışlarının kişiliği ve kişilik ölçeklerine verdiği cevapları şekillendirdiği ifade edilmektedir. Sosyokültürel modelin bir diğer örneği ise beklenti modelidir. Bu modelde, sosyal ve kültürel faktörler cinsiyet klişelerini meydana getirir. Bu durumda, kişilik cinsiyet farkına göre şekillenir çünkü klişeleşmiş inançları benimseyen bireyler, diğer bireylere benimsenmiş önyargılar doğrultusunda davranır. Feingold, klişelere ilişkin beklentilerin kişilik özelliklerini nasıl farklılaştığı bir örnekle ifade etmiştir.

Feingold'un örneğine göre "kendine güven" özelliği erkeklere atfedilmiştir; dolayısıyla erkekler benliklerini diğer bireylerin "kendine güvenme" beklentisi doğrultusunda şekillendirmekte ve bu doğrultuda davranmaktadır. Sosyokültürel modelin son örneği yapay modeldir. Bu modelde cinsiyet farklılıklarının nedenleri kişiliğin altında yatan temel nedenlerden çok kişilik ölçekleriyle açıklanır. Cinsiyetler gözlenebilen davranış değişiklikleri nedeniyle farklı olarak algılandığında, her bir cinsiyete farklı muamelede bulunulur. Sosyal ve kültürel unsurlar kişilik gelişimini etkilediğinde ise, bu unsurlar cinsiyet farklılıklarını arttırabilir. Cinsiyet farkına ilişkin üçüncü model ise biyo sosyal modeldir. Biyo sosyal model; hem sosyal hem de sosyokültürel unsurların kişilikteki cinsiyet farkının nedeni olabileceğini öne sürer. Örneğin; kadın ve erkeklerin davranışlarının farklı algılanmasının nedeni, doğuştan olan huy farklarının gözlemlenebilir olmasıdır. Dolayısıyla davranışların farkı algılanması sonucunda ortaya çıkan klişelerden ötürü farklı muamele görürler. Öte yandan, sosyal değerlendirmeler kişilik gelişimini etkilediği takdirde, sosyal unsurlar da davranışın cinsiyete göre farklılaşmasına katkıda bulunabilir. Bu durum genetik dilde, fenotipik cinsiyet farklılıklarının genotipik farklılıkların yerine geçebileceği ancak fenotipik özellikler de hem biyolojik hem çevresel unsurların bir unsurudur (s:430-431).

Zupancic ve Kavcic 2005 tarihli çalışmalarında bu ifadeleri desteklemiş, kültürler arasındaki benzerliklerin, cinsiyet farkına ilişkin yaklaşımları birbiriyle tutarlı hale getiremeyeceğini, öte yandan, biyolojik faktörler bazı durumlarda davranışı etkileyebileceğini; ancak bu etkiler de çevresel faktörler tarafından şekillendirileceğini ifade etmişlerdir (s:15).

2.3.1. Kadınsılık Ve Erkeksilik

Mesleki ilgiler, fiziksel ve kişisel özellikler gibi birçok unsur kadın ve erkeği karşı karşıya getirmiştir. Bu özellikler beraber ele alındığında kadınsılık ve erkeksilik kavramlarını oluşturmuşlardır. Cinsiyete yönelik bazı ölçekler tipik olarak "kadınsı" ve "erkeksi" kabul edilen kişilik özelliklerini ele almıştır. Erkeksi özellikler kişisel başarıları, kadınsı özellikler ise ortak iş yapma, duyguları ifade etme, fiziksel ve duygusal açıdan besleme ve sosyal bağlılığı ifade eder. Yani erkeksilik kendine, kadınsılık ise diğer bireylere odaklanmayı ifade eder (Williams&Gunn, 2006, s: 432).

Daha önce de ifade edildiği gibi cinsiyet klişeleri son derece etkili yapıdadır. Kadın ve erkeğin kavramsallaştırılması ve cinsiyetin sosyal sınıflandırılmasına etki ederler (http://www.feminish.com/wp-content/uploads/2012/08/Brannon_ch07.pdf, 2013).

Bu ifadeler doğrultusunda, cinsiyete yönelik yerleşmiş yargıların “kadınsılık” ve “erkeksilik” kavramlarının oluştuğu söylenebilir.

Kadınsılık, geleneksel anlamda zarafet, şefkatlilik, sevecenlik ve iletişim kurma gibi anaç diğer bir ifadeyle korumacı niteliklerden oluşmuştur. Kadınsı bireyler, uzlaşmacı, sıcak, fiziksel açıdan çekici olarak kabul edilirken; kaba sabalık, baskınlık, terbiyesizlik veya mizah anlayışı gibi niteliklere sahip oldukları kabul edilmez. Kadınsılığa alternatif olan bir diğer terim de dışavurumculuktur. Bu terim anaçlık, diğerlerinin hislerine duyarlılık ve sempati gibi özellikleri içerir (Matisz, 2011, s:10).

Erkeksilik, dışavurumculuğa zıt olarak erkeğe ilişkin özellikler “etkenlik” terimiyle ve aile reisliği, geçim sağlayıcılık gibi geleneksel anlamda erkeksi roller düşüncesiyle şekillenmiştir. Bu özellikler iddialılık, baskınlık, bağımsızlık gibi unsurlardan oluşmaktadır. Erkeksi karakter; atletik, kaba saba, rekabetçi, terbiyesiz olarak kabul edilir. Ancak özenli, sıcakkanlı ve anaç olarak görülmezler. Erkeksilik etkinlik ve amaca odaklılık olarak görülmektedir (Matisz, 2011, s:10).

Kamau ise, kadınsılık ve erkeksiliği, geleneksel anlamda kadın veya erkeğin cinsiyetiyle ilişkilendirilmiş niteliğe veya fiziksel özelliklere sahip olmak olarak tanımlamıştır. Kamau’ya göre bu nitelikler toplumun kadın ve erkeğe verdiği kimlikler, özellikler ve sorumluluklardır (Kamau, 2012, http://ke.boell.org/downloads/GENDER_MASCULINITIES_AND_FEMININITIES_AND_THEIR_CONNECTION_WITH_SEX_AND_GENDER_BASED_VIOLENCE.pdf).

Cinsiyete ilişkin özelliklere odaklanan araştırmalar vasıtasıyla kadınsılık ve erkeksilik terimleri, bir cinsiyette diğer cinsiyetten daha belirgin olan özellikleri tanımlamak için kullanılmaktadır. Ancak son yıllarda bu iki kişilik boyutunun yerine “etkenlik” ve “dışavurumculuk” terimleri kullanılmaya başlanmıştır (Leary&Snell, 1988, s:510). Etkenlik; etki etme, yaptırım gücü olarak tanımlanabilir. Dışavurumculuk ise ifade etme gücü olarak tanımlanabilir.

Kadınsılık ve erkeksilik, ya da kişinin cinsiyet kimliği, kadına ve erkeğe toplumun verdiği anlam doğrultusunda, bireyin kendini ne derece kadınsı veya erkeksi gördüğünü ifade eder. Kadınsılık ve erkeksilik kişinin biyolojik cinsiyetinden çok toplumsal cinsiyetinden ileri gelir. Toplumun üyeleri erkek veya kadının ne olduğuna(baskın ya da pasif, cesur ya da duygusal)karar verir. Erkekler kendilerini erkeksi olarak tanımlarken, kadınlar kendilerini kadınsı olarak tanımlar. Batı kültüründe, klişeleşmiş olarak, erkekler rekabetçi ve etken(tesirli, yaptırımcı)iken kadınlar pasif, işbirlikçi ve dışavurumcudur. Kadınsı ve erkeksiliği ilk düşünceler, karakter özelliklerinin ve kadın erkek huylarının doğuştan gelen farklılıklara dayandığını varsaymıştır. Günümüzde ise kadınsı ve erkeksiliğin doğuştan olmadığı, kültürel ve sosyal koşullara bağlı olduğu ifade edilmektedir. Kadın ve erkek huyların arasındaki gözlemlenebilen farklılıklar biyolojik farklılıkların bir işlevi değildir. Daha çok toplumsal farklılıkların ve her bir cinsiyete ilişkin kültürel beklentilerin sonucudur(<http://www.freud-sigmund.com/wp-content/uploads/2011/12/BurkeStets-Gender-Identity.pdf>, 2013).

Buna bağlı olarak, kadın ve erkeksiliğe ilişkin yaklaşımların ortak bir noktada toplandığı ifade edilebilir. Cinsiyet sadece cinsiyet farklılıklarına ilişkin değildir. Nasıl kavramsallaştırıldığından bağımsız olarak, kadınsılık ve erkeksilik, psikolojik uyum, fiziksel sağlık, eğitsel yetenekleri, zekâ ve cinsel eğilimleri içeren özelliklere bağlıdır (Lippa, 2002, s:59).

Sonuç olarak, kadın ve erkeğe yönelik klişeler kültürler arasında yaygın olduğu söylenebilir. Erkekler hareketli ve öfkeli, kadınlar ise şefkatli ve ilgili olarak görülür. Psikolojik araştırmalar cinsiyetin kadın ve erkek olarak sınıflandırılmasında kadınsılık veya erkeksilik algısı kadar kalıplaşmış yargıların da etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Kadınsılık kadın cinsiyetinin özellikleri ile ilişkilendirilmiştir. Buna karşılık erkeksilik erkek cinsiyetinin özellikleri ile ilişkilendirilir. Aslında kadınsılık ve erkeksilik tek boyutlu olarak düşünülmüştür, yani birey sadece bir cinsiyet üzerinde yükselir. Örneğin bireyin erkeksilik düzeyi yüksekse, kadınsı özelliklerin seviyesi düşüktür. Buna dayalı olarak, cinsiyete göre sınıflandırılan bireyler yüksek düzeyde kadınsılık ve erkeksilik sergiler. Bu sınıflandırmaya tabi tutulmayan bireyler hem kadınsı hem de erkeksi özellikleri yoğun olarak sergileyebilir veya her iki cinsiyetin de özellikleri de düşük düzeyde taşıyabilir. Kadınsı ve erkeksi özellikler yoğunsa birey androjen, düşük düzeyde ise nötr olarak görülür. Cinsiyet klişeleri cinsiyet kurallarını doğrudan

etkileyen sosyal beklentiler olarak ifade edilir. Cinsiyet kimliği ise kadın ve erkeklerin farklı sınıflara koyularak toplumsal standartlara uygun davranışlar benimsemesine yol açar (Nillissen&Young, 2007, s:1).

Cinsiyet, kadınsılık ve erkeksilik, kadın ve erkeğin psikolojik özellikleri birçok araştırmacının açıklamaya çalıştığı ve her bir cinsiyetin önemli özelliklerini vurgulamaya çalıştıkları konular olmuştur. Kadınsılık ve erkeksiliği belirgin özellikleriyle tanıtmayı amaçlayan bazı çalışmalar şöyledir:

2.3.1.1. Terman Ve Miles Kişilik Testi

İlk kadınsılık ve erkeksilik testi 1936 yılında Catharine Cox Miles ve Lewis Terman tarafından geliştirilmiştir. Testte kadınsılık ve erkeksilik zıt kutuplar olarak ele alınmıştır (Lee, 2005, s:68). Kadınsılık ve erkeksilik, kadın ve erkekler için kalıtsal, doğal ve sağlıklı olarak tanımlanmış kişilik özellikleridir. Terman ve Miles'in kişilik testinde kadınsılık bebekleri sevmek, ilgilenmeyi sevmek, giyinme anlayışı konusunda dikkatli olmak, yönetimi diğer bireylere bırakmak, karanlıktan korkmak gibi unsurları içermektedir. Erkeksilik ise askerliğe ve avcılığa ilgi göstermeyi, çocukken kurallara itaat etmeyi ve acıyla başa çıkma gibi unsurları içermektedir. Terman ve Miles bu farklılıkların kaynağını açıkça belirtmemiş olmasına rağmen, bu farklılıkların kadın ve erkeklere has olduğunu ifade eden özcü anlayışı benimsemişlerdir (Stake&Eisele, 2010, s:21-23). Terman ve Miles'in çalışması, kelime ve resimlerin oluşturduğu çağrışımları, genel bilgileri, çeşitli durumlar karşısındaki duygusal ve ahlaki tepkileri, ilgileri, fikir, tutum ve kişiliği değerlendiren bölümlerden oluşmaktadır. Terman ve Miles'in testinin kadınsılığı ve erkeksiliği zıt kutuplar olarak ele alması, daha sonraki birçok ölçeği de etkilemiştir. Erkeksi tepkilerle kadınsı tepkilerle kadınsı tepkiler, karşılıklı olarak birbirlerinin alanlarından uzak tutmuşlardır. Ölçekte, her erkeksi değer bireye 1 puan eklerken, her kadınsı değer bir 1 puan kazandırmaktadır (Lippa, 2001, s:173).

2.3.1.2. Hofstede'in Kadınsılık Ve Erkeksilik Çalışması

Hofstede erkeksiliği, kadınsılığın bireysel değil de toplusal anlamda karşıtı olduğunu ifade etmiştir. Hofstede'e göre, ülkeleri ya da kültürleri kadınsı ve erkeksi olarak ayırmak mümkündür. Kadınsı özellikleri taşıyan kültürlerde erkeklerde de kadınlara ithaf edilen karakterler görülür. Erkeksi kültürün yaygın olduğu ülkelerde bunun tam tersi görülebilir (2011, s: 12). Kısaca Hofstede'in bireyin kadınsılık ve erkeksiliğini yetiştirdiği toplum veya kültürle ilişkilendirdiği söylenebilir.

Hofstede kadınsı ve erkeksi toplumlardaki farkı şöyle ifade etmiştir. Erkeksilik, cinsiyet rollerinin açıkça belirtildiği toplumlarla ilişkilendirilmiştir. Bu toplumlarda erkek atılgan, sert ve somut başarıya odaklı olarak görülür. Kadınlar ise alçak gönüllü, şefkatli ve daha çok yaşam kalitesiyle ilgili bir yapıya sahip olmalıdır. Kadınsı toplumlar da ise kadınlar da erkekler de yardımsever, şefkatli ve yaşam kalitesiyle daha çok ilgilidir(<http://westwood.wikispaces.com/file/view/Hofstede.pdf>, 2013).

Hofstede toplumlara göre kadınsılığı ve erkeksiliği sınıflandırma şekli **Tablo 1**'de açıkça görülebilir.

Tablo 1: Kadınsı ve Erkeksi Toplumlar Arasındaki Farklar

KADINSILIK	ERKEKSİLİK
Cinsiyetler arasında duygusal ve sosyal rol farkı en az seviyededir.	Cinsiyetler arasında duygusal ve sosyal rol farkı en yüksek seviyededir.
Hem kadınlar hem erkekler alçakgönüllü ve ilgili olmalıdır.	Erkekler de kadınlar da atılgan ve hırslı olmalıdır.
İş ve özel yaşam dengededir.	İş sorumlulukları ailenin üzerindedir.
Zayıfa karşı anlayış gösterilir.	Güçlülere hayranlık duyulur.
Anneler de babalar da olaylar ve duygularla ilgilenir.	Babalar olaylarla anneler duygularla ilgilenir.
Erkekler ve kadınlar ağlayabilir ancak asla kavga etmezler.	Sadece kadınlar ağlar. Erkekler kavga eder ancak kadınlar kavga etmemelidir.
Çocuk sayısına anne karar verir.	Ailenin büyüklüğüne baba karar verir.
Birçok kadın siyasete atılabilir.	Siyasete atılan kadın sayısı azdır.

Kaynak: Hofstede, 2011, s:12.

2.3.1.3. Cinsiyet Rolü Davranışları Ölçeği

Orlofsky ve arkadaşları, cinsiyet rolüne dayalı karakter özelliklerinin psikolojik olarak değerlendirilmesine geleneksel olarak kadınsılığı ve erkeksiliği şekillendiren tek boyutlu bir yapının rehberlik ettiğini ifade etmiştir. Bunun sonucunda da kadınsılığı ve erkeksiliğinin belirleyicileri geleneksel cinsiyet rolleri olmuştur(Orlofsky vd. , 1982, s:632).

Orlofsky ve Heron 1987 tarihli çalışmalarında cinsiyet rolü davranışları ölçeğinin kurgusunu ele almışlardır. Çalışmada kadınsı değerler içeren, erkeksi değerler içeren ve cinsiyete özel olan ilgi alanları ve davranışlar gruplanmıştır. Grupların içinde boş zaman etkinliği tercihleri, mesleki tercihler, sosyal etkileşim, evlilik sorumlulukları ve davranışlar bulunmaktadır (s:270). Çalışmada grup içindeki başlıklar şöyle **Tablo 2**'de örneklendirilmiştir:

Tablo 2: Kadınsı, Erkeksi ve Cinsiyete Özgü Davranışlar

Boş Zaman Etkinlikleri	Basketbol	Erkeksi değer
	Voleybol	Kadınsı Değer
	Avcılık	Cinsiyete Özgü
	Örgü Örmek	Cinsiyete Özgü
İş Alanları	Muhasebeci	Erkeksi değer
	Sosyal Hizmetler Görevlisi	Kadınsı Değer
	Su tesisatçısı	Cinsiyete Özgü
Sosyal Etkileşim	Dış görünüşe önem vermek	Kadınsı Değer
	Restoranda siparişte bulunmak	Cinsiyete Özgü
Evlilik Hayatı	Eşlerin duygusal durumundaki değişiklikleri hemen fark etmek	Kadınsı Değer
	Çamaşır yıkamak	Cinsiyete Özgü

Kaynak: Orlofsky&Heron, 1987, s:270.

2.3.1.4. Kişisel Yüklemeler Anketi

Kişisel yüklemeler anketi Spence, Helmrich ve Stapp tarafından sosyal anlamda her iki cinsiyetten de beklenen karakter özellikleri doğrultusunda oluşturulmuştur (Sahoo, 2004, d:215) . Kişisel yüklemeler anketi, kadınsı ve erkeksi özellikleri ölçer. Örneğin, 5 harfli ölçeğe dayalı olarak katılımcıların hangi boyutta saldırgan veya bağımsız olduğuna karar verilir(A=Hiç saldırgan değil, E=Çok saldırgan). Bu ölçütler doğrultusunda erkeksilik(erkeksi özelliklerin yüksek olması), kadınsılık(kadınsı özelliklerin yüksek olması), androjenlik(kadınsı ve erkeksi özelliklerin yüksek olması), farklılaşmamış kişiliğe(erkeksi ve kadınsı özelliklerin düşük olması)ilişkin değerler elde edilir (Smart ve diğerleri, 2007, s:2).

2.3.1.5. Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Boyutları

Diekman ve Eagly 2000 tarihli çalışmalarında kadın ve erkeklere atfedilen klişeleşmiş cinsiyet özelliklerine ilişkin olarak “kişilik özellikleri, zihinsel özellikler, fiziksel özellikler ve olumsuz özellikler” olmak üzere 4 farklı boyut geliştirmiştir: Bu boyutlar **Tablo 3**'te tabloda ifade edilmektedir:

Tablo 3: Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Boyutları

ERKEKSİ ÖZELLİKLER				KADINSI ÖZELLİKLER			
Kişilik Özellikleri	Zihinsel Özellikler	Fiziksel Özellikler	Olumsuz Özellikler	Kişilik Özellikleri	Zihinsel Özellikler	Fiziksel Özellikler	Olumsuz Özellikler
Rekabetçi Atılgan Maceracı Öfkeli Cesur Baskın Telaşsız Baskıya Dayanabilen	Sayılar konusunda iyi Çözümleyici Problem Çözebilen Sayısal yeteneği olan Mantıksal düşünebilen Matematiğe ilgili	Dayanıklı Kaslı Fiziksel açıdan güçlü Cüsseli Fiziksel açıdan dinç Kuvvetli	Bencil Düşmanlı Kindar Kendini beğenmiş Aç gözlü Kibirli Prensipsiz	Şefkatli Sempatik Kibar Hassas Destekleyici Nazik Anaç Sıcak	Hayalperest Önsezilerine güvenen Sanatçı ruhlu Yaratıcı Etkileyici Zevkli	Sevimli Güzel Hoş Minyon Cazibeli	İradesi Zayıf Köle ruhlu Mızımız Şikâyetçi Dırdırcı Detaycı Otoriteye boyun eğen

Kaynak: Diekman&Eagly, 2000, s:1187.

2.3.1.6. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri

Bem Cinsiyet Rolü Envanteri bir cinsiyeti diğerinden ayıran çeşitli özellikleri içerir. İlk olarak, hem erkeksilik hem de kadınsılık ölçeğinin her biri 20 karakteristik özelliği içerir (Bem, 1974, s:155).

Bem Cinsiyet Rolünde Envanterinde bulunan kadınsı, erkeksi ve farklılaşmayan karakter özellikleri **Tablo 4**'te şöyle belirtilmiştir:

Tablo 4: Bem Cinsiyet Rolü Envanteri

ERKEĞE ÖZELLİKLER	ATFEDİLEN	KADINA ÖZELLİKLER	ATFEDİLEN	YANSIZ(NÖTR) ÖZELLİKLER	
Lider gibi hareket eden	İnançlarını Savunan	Sevecen	Kolay kandırılan	Uyumlu	Karamsar
Agresif	Baskın	Neşeli	Çocukları seven	Kibirli	Güvenilir
Hırsh	Etkin	Çocuksu	Sadık	Vicdanlı	Duyularını Açığa Vurmayan
Çözümleyici	Liderlik özelliklerine sahip	Merhametli	İhtiyaçlara duyarlı	Sıradan	Samimi
Kendine Güvenen	Bağımsız	Üslubu Sert Olmayan	Utangaç	Arkadaş Canlısı	Onurlu
Atletik	Bireysel olarak hareket eden	Yatıştırıcı	Sempatik	Mutlu	Planlı
Rekabetçi	Erkeksi	Kadınsı	Kolay incinen	Yardımsız	Yapmacık
Kolay karar alan	Kendine yeten	İltifat edebilen	Tatlı dilli	Verimsiz	Dürüst
Güçlü Kişiliğe Sahip	Risk Alan	Nazik	Anlayışlı	Kıskanç	Davranışları önceden kestirelemeyen
Fikirlerini ifade eden	İddialı	Sıcakkanlı	Yumuşak başlı	Çekici	Düzensiz

Kaynak: Bem, 1974, s:156.

Bem Cinsiyet Rolü Envanterinin kuruluşu, toplumun kadın ve erkekte beklediği davranış standartları doğrultusunda şekillenen insan kavramına dayalıdır. Bu nedenle, kişilik özellikleri diğer çoğu araştırmalarda olduğu gibi kadın ve erkekler arasındaki farklılıkların açıklanmasına değil, sosyal istenirlik kavramına göre kadınsı ve erkeksi olarak seçilmektedir. Yani, bir karakter özelliği toplumda kadından çok erkeğe yakıştırılıyorsa erkeksi, kadına yakıştırılıyorsa kadınsıdır. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri, kişinin kadınsı ve erkeksi özellikleri arasındaki farka bağlı olarak kadınsı, erkeksi veya androjen olarak sınıflandırır. Dolayısıyla, kadınsı özelliklerle erkeksi özellikler arasındaki fark yüksek ise, kişi kadınsı veya erkeksidir. Fark düşük ise kişi androjendir. Son olarak, sosyal istenirlik ölçeği cinsiyetten tamamiyle tarafsızdır. Bu ölçek, kadınsılık ve erkeksilik ölçekleri için tarafsız koşullar hazırlamaktadır. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri geliştirilirken bu ölçekten yararlanılmıştır. Bunun nedeni, envanterin istenen özelliklere ilişkin genel eğilimler hakkında genel anlamda kılavuzluk edememesidir (Bem, 1974, s:155).

Bem'in Cinsiyet Rollerini Envanteri'nde bireylerden "Kesinlikle Katılmıyorum" ile "Kesinlikle Katılıyorum" arasında seyreden, 7'li likert ölçek üzerinden, kadın veya erkeğe atfedilen özelliklerden hangisinin kendilerine uyduğunu ifade etmeleri istenmiştir (Bem,1975, s:635). Envantere bağlı olarak, kadınsılık puanı, kadınsılık ortalamasının üstünde, erkeksilik puanı, erkeksilik ortalamasının üstünde olan bireyler androjendir. Kadınsılık puanı kadınsılık ortalamasının altında, erkeksilik puanı

ortalamanın üstünde olanlar erkeksi, kadınsılık puanı ortalamanın üstünde, erkeksilik puanı ortalamanın altında olanlar kadınsı ve iki puanı iki ortalamanın altında olanlarında belirsiz cinsiyet rolüne sahiptir (Dökmen, 1999, s:29).

Tüm bu ifadeler doğrultusunda, toplumun oluşturduğu bir takım yargı ve kuralların cinsiyeti şekillendirdiği söylenebilir. Böylece kadınsılık ve erkeksiliğin tanımları yapılmış ve bunları belirleyen ölçekler oluşturulmuştur.

2.4. Cinsiyet Teorileri

Stets ve Burke 2000 tarihli çalışmalarında kadınsılığın ve erkeksiliğin gelişimini açıklayan en az 3 büyük kuram olduğunu ifade etmişlerdir. Bunlar; bilişsel gelişim teorisi, Freud'un psikoanalitik teorisi ve doğrudan pekiştirme ve model almaya vurgu yapan öğrenme teorileridir. Psikoanalitik teoride, bireyin cinsel kimliğini, kendisiyle aynı cinsiyete sahip olan ebeveyni vasıtasıyla öğrendiğini ifade edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, erkek çocuklar anne babalarından erkeksiliği, kız çocukları ise annelerinden kadınsılığı öğrenirler. Bilişsel gelişim teorisine göre ise, cinsiyet kimliğinin gelişimi iki önemli evreye sahiptir. İlk evrede birey tasarlanmış bir cinsiyet kimliği edinir. İkinci evrede cinsiyet kimliğine ilişkin kararı alır. Öğrenme teorisi ise, çocukların cinsiyetini ebeveyn ve öğretmen gibi sosyal çevreler şekillendirir. Burada ebeveyn ve öğretmenler, ödül ve ceza yoluyla veya model oluşturarak çocuğa kadınsılığı ve erkeksiliği öğretirler(<http://www.freud-sigmund.com/wp-content/uploads/2011/12/BurkeStets-Gender-Identity.pdf>, 2013).

Stets ve Burke'ün ifadelerine ek olarak Shaffer 2009 tarihli çalışmasında cinsiyet kuramlarına evrimci, biyososyal ve bütünleşik yaklaşımları da eklemiştir. Evrimci yaklaşıma göre kadın ve erkekler psikolojik anlamda birçok benzerlik gösterebilmektedir; ancak evrim tarihi boyunca karşılaştıkları uyum problemleriyle başa çıkma yöntemleri birbirinden farklılık göstermektedir. Bu kurama göre, erkekler genlerini üreyerek ve çocuk üreterek garantiye alırlar. Buna karşılık kadınlar aynı amaca ulaşmak için daha fazla gayret göstermek zorundadır. Çocuklarını 9 ay taşımak, genlerini tanımaları için onları yetiştirebilmeleri gerekmektedir. Çocuklarını başarıyla yetiştirebilmeleri için onları kibar, nazik ve kendilerini ifade edecek hale getirmeleri gerekir. Bunun yanı sıra, çocukların hayatta kalmasını sağlayacak kaynakları(yiyecek-güvenlik) sağlamaları gerekir. Buna karşılık erkeklerin ise rekabetçi ve iddialı olmaları gerekir (s: 256-270).

Yılmaz ise 2009 tarihli çalışmasında bu kuramlara “Toplumsal Cinsiyet Şema Kuramını” ve “Androjenlik” kavramını da eklemiştir. Toplumsal Cinsiyet Şema Kuramında çocuk önce toplumun “kadınlık” ve “erkeklik” tanımlarını öğrenir. Toplumların çoğunda bu tanımlar, kadınla ve erkek arasındaki anatomik farkları, kişilik özellikleri ya da işbölümü yanı sıra çok farklı çağrışımları da içerir. Bunun nedeni hiçbir ikiliğin, toplumlarda kadın ve ayırım kadar zengin bir içeriğe sahip olmamasıdır. Çocuk, cinsiyete ilişkin olarak öğrendiği her bilgiyi cinsiyetle ilgili bu içeriğe bağlı olarak değerlendirmekte ve kodlamaktadır. Cinsiyete bağlı rollerin özel içeriğini ve cinsiyete bağlı ayrımların önemini kavrayan çocuk kazandığı bilişsel yapı ile erkeklerin genellikle güçlü ve cesur, kızların da iyi ve hoş olarak nitelendiğini gözlemleyebilir. Burada çocuğun öğrendiği şey, sadece cinslerin farklılıkları değil, aynı zamanda bazı nitelermelerin bir cinsten daha çok diğerine uygun olduğudur. Toplumsal Cinsiyet Şema Kuramına göre cinsiyet tiplmesi öğrenilmiş bir olgudur, değiştirilemez değildir. Sandra Bem tarafından ortaya koyulan androjenlik kavramında bireyin hem kadınsı hem erkeksi özelliklere sahip olabileceğini savunmuştur. Böylelikle kadınsılık ve erkeksilik özelliklerinin tek kişide toplanması olarak tanımlanan androjeni kavramı ortaya atılmıştır. Buna göre, bir erkek ya da bir kadın, farklı koşullar altında hem kadınsı hem erkeksi bir takım özellikler sergileyebilir. Androjen bireylerin benlik tanımlamaları ise toplumsal cinsiyetin kalıplaşmış yargılarına göre davranmayı reddetmektedir. Dolayısıyla kendi cinsiyetlerine uygun olduğunu düşündüklerini kalıplaşmış davranışlarına uyum kaygısına düşmezler. İçinde buldukları koşulda ve zamanda en etkin davranışları sergileyebilecek düzeyde esnekler. Androjen bireyler bizlere kadınlarla erkekler arasındaki benzerliklerin farklılıklarından daha fazla olduğu gerçeğini anımsamaktadır. Androjen bireyler, diğer biyolojik gruplara dâhil bireylere ait olduğu düşünülen nitelikleri de içlerinde barındırırlar. Bu nedenle, hem cinslerinden ne daha az kadınsı ya da erkeksi, ne de karşı cinsin bireylerinden daha az kadınsı veya erkeksidirler (Yılmaz, 2009, s:16, 17, 18, 19).

Diğer bir yaklaşım ise biyososyal teoridir. Money ve Ehrhardt’ın ortaya koyduğu biyososyal teoriye göre kadın ve erkek rolüne ilişkin bir dizi durum vardır. İlki biyolojik ve genetik etkilerin ön plana çıktığı doğum öncesi geliş döneminde olur. Biyolojik açıdan, kız veya oğlan çocuğu doğduğunda diğer durular gerçekleşir. Örneğin, ebeveynler ve diğer üyeler çocuğu cinsiyetine göre etiketler ve bu duruma göre

tepkilerde bulunurlar. Bu tepkiler çocukta geliŖecek cinsiyet rolünün tipini belirler (van Ede&Ferns, 1998, s:289)

Shaffer'in 2009 tarihli alıŖmasında ifade ettiği bir diğer yaklaŖım ise bütünlüŖik teoridir. Bütüncül teoriye göre, cinsiyet doğum öncesinde biyososyal faktörlerin, doğumdan 3. yaŖa kadar sosyal öğrenme ve psikososyal unsurların, 3 yaŖtan 6 yaŖa kadar cinsiyet Ŗema yaklaŖımının, 7 yaŖtan ergenliğe kadar biliŖsel, ergenlik dönemi ve ötesinde ise tüm bu unsurların etkisiyle Ŗekillenmektedir (s:256-270).

BÖLÜM 3: ANDROJENİ

Kişiliğe ilişkin olarak ortaya atılan kuramların birçok önemli kuram, cinsiyetin kişilik üzerinde etkisi olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanı sıra kişiliği ele alan birçok çalışmada, kişilik özelliklerini, bireyin cinsiyetine göre “kadınsı” ve “erkeksi” olarak sınıflandırmıştır.

Araştırmacı Sandra Bem 1970’li yıllarda yaptığı çalışmalarda, “bireyin kişiliğinin ve davranışlarının kendi cinsiyetine atfedilen kalıplaşmış özelliklerin sınırlarının dışına çıkamayacağı” görüşüne çıkmıştır. Bem bireyin, karşılaştığı koşullara bağlı olarak, yeri geldiğinde erkeğe, yeri geldiğinde kadına atfedilen bir özelliği benimseyeceğini belirtmiştir. Bu esneklik haline de “androjeni” adını vermiştir. Androjeni ya da “psikolojik androjeni” davranışsal bir cinsiyet olarak da adlandırılabilir. Yani birey durumlara uyum sağlamak için hem kendi cinsine hem de karşı cinse ait olan karakter özelliklerini veya davranışları esnek olarak kullanmaktadır. Öte yandan, bireyin biyolojik cinsiyeti sabit kalmaktadır.

Androjeni kavramını, kavramın sosyal hayat ve iş hayatı ile ilişkisini ele almadan önce, kavrama ilişkin olarak bu çalışmada faydalanılan yaklaşımları **Tablo 5**’te görmek mümkündür:

Tablo 5: Androjeneye İlişkin Yaklaşımlar

ARAŞTIRMACI	ÇALIŞMANIN TARİHİ	ÇALIŞMANIN ADI	ÇALIŞMANIN KONUSU
SANDRA L. BEM	1974	THE MEASUREMENT OF PSYCHOLOGICAL ANDROGYNY	Çalışmada, androjeni ve androjen kişiliğın tanımlanmış, kadına ve erkeğe atfedilen karakteristik özelliklerin yanı sıra tarafsız(nötr)özellikler de ifade edilmiştir.
CYNTHIA SECOR	1974	ANDROGYNY: AN EARLY APPRAISAL	Çalışmada androjeni Jung'un yaklaşımıyla değerlendirilmiş ve androjeninin bireyin psikolojik anlamda diğer bireyleri zaman zaman taklit edebileceği belirtilmiştir.
SANDRA L. BEM	1975	SEX ROLE ADAPTABILITY-ONE CONSEQUENCE OF PHYSIOLOGICAL ANDROGYNY	Psikolojik androjenin tanımı, diğer cinsiyet rollerinden farkı ve bireye sağlayacağı faydalar ifade edilmiştir.
SANDRA BEM	1976	SEX TYPING AND AVOIDANCE OF CROSS SEX BEHAVIOUR	"Androjen kişi "tanımı, androjen bireyin, kendi cinsiyetinin kalıplarını kullanan bireyden farkı ifade edilmiştir.
SANDRA L. BEM	1976	PROBING THE PROMISE OF ANDROGYNY	Androjenin psikolojik bir cinsiyet olduğu vurgusu yapılmıştır. Bireyler psikolojik çerçevede ne kadar androjen olurlarsa olsunlar, sahip oldukları cinsiyeti biyolojik özelliklerini birbirlerine aktaracağı gerçeği belirtilmiştir.
ALFRED B. HEILBURN, JR & DEBORAH PITMAN	1979	TESTING SOME BASIC ASSUMPTIONS OF PSYCHOLOGICAL ANDROGYNY	"-Androjeni, bireylerin cinsiyet rollerini daha esnek bir biçimde oynamalarını sağlar. -Bu esneklik, sosyal çevreyle etkileşimin daha etkin olmasını sağlar. -Kadın ve erkekler, her iki cinsiyet rolü içinde daha esnek bir yapıya ulaşabilir." varsayımları test edilmiştir.
JEFFREY A. KELLY	1981	SEX ROLES AND SOCIAL SKILLS CONSIDERATION FOR INTERPERSONAL ADJUSTMENT	Çalışmada androjeninin, kişilerarası boyutta ele alındığında, sosyal açıdan doyurucu bir iletişim sağladığı ileri sürülmüştür.
CHRISTINE A. LITTLETON	1987	RECONSTRUCTING SEXUAL EQUALITY	Littleton 1987 tarihli çalışmasında androjeneye eleştirel bir bakış açısıyla yaklaşmıştır. Erkekliğe meyilli androjen modeller oluşturulduğunu, kavramın yeterince kadınsılık içermediğini ifade etmiştir.
MARY ANNE C. CASE	1995	DISAGGREGATING GENDER FROM SEX AND SEXUAL ORIENTATION: THE EFFEMINATE MAN IN THE LAW AND FEMINIST JURISPRUDENCE	Gözde olan androjeni anlayışında, kadınların kültürel olarak erkekliğe büyük bir adım atarken, erkeklerin kadınsılığa bebek adlarıyla yaklaştığı bir yapıya sahip olduğu ifade edilmiş, kısaca kavrama eleştirel şekilde yaklaşmıştır.
SUSAN VISVANATHAN	1996	WOMEN AND WORK FROM HOUSEWIFISATION TO ANDROGYNY	Çalışmada androjeni; Carl Jung anlayışı ile değerlendirilmiştir.
BRENDA MAE WOODHILL CURTIS A. SAMUELS	2004	DESIRABLE AND UNDESIRABLE ANDROGYNY: A PRESCRIPTION FOR THE TWENTY-FIRST CENTURY	Androjenin olumlu ve olumsuz boyutları ile incelenmiştir.
MEREDITH RENDER	2006	MISOGYNY, ANDROGYNY AND SEXUAL HARASSMENT: SEX DISCRIMINATION IN A GENDER DECONSTRUCTED WORLD	Tarihi çalışmasında toplumdaki cinsiyet rolü algısıyla androjeniyi ilişkilendirmiştir.
HUANG vd.	2008	RELATIONSHIPS AMONG ANDROGYNY, SELF-ESTEEM, AND TRAIT COPING STYLE OF CHINESE UNIVERSITY STUDENTS	Çalışmada androjen bireylerin kişisel sağlığının, güvenlik duygusunun, zihinsel sağlığının ve sosyal uyumunun daha yüksek olduğunu göstermektedir

3.1. Androjeni Kavramı

"Androjeni" Yunanca'da erkek anlamına gelen "andro" ve kadın anlamına gelen "gyn" kelimelerinin birleşiminden ileri gelmektedir. Sonuç olarak androjen kişi duruma bağlı olarak hem bağımsız hem de diğer bireylerin ihtiyaçlarına karşı duyarlı, öfkeli ve yumuşak başlı, sert ve yumuşak başlı olabilir. Bir kadın hem sevgi dolu bir anne hem de hırslı bir yönetici olabilir. Tam tersine, bir erkeğin tiyatro veya yemek yapmaktan

hoşlanması onu aşırı derecede kadınsı yapmaz
(<http://home.snu.edu/~jsmith/library/body/v24.pdf>, 2013).

Kadın özgürlük hareketi ile kadının kadınsı erkeğin de erkeksi davranmasının sağlıklı olduğunu öngören geleneksel varsayımı sorgulanmıştır. Günümüzde, androjen kişi kadınsılığı ve erkeksiliği kişiliğinde birleştirerek toplum içerisinde uygun cinsiyet rolü ortaya çıkarma becerisine sahiptir. Teorik olarak, bu kişiliğe sahip insanlar davranışları geleneksel anlamda uygun görülen cinsiyet rollerine dayalı olarak kısıtlamayan, erkeksilik veya kadınsılık klişesinden bağımsız, o anda hangi davranış uygunsu o şekilde davranma özgürlüğüne sahiptir (Bem&Lenney, 1976, s: 48).

1970li yıllarda androjeni kavramını ortaya atan Bem, hem psikoloji hem de toplumsal açıdan kadınsılık ve erkeksilik uzun zamandır tek bir kavramın zıt kutupları olarak görüldüğünü ifade etmiştir. Dolayısıyla, bir insan ya kadınsı ya da erkeksi olmalıdır. Her ikisi birden olamaz. Bem'e göre bu cinsiyet rolü ayrılığı bazı makul hipotezlerin karanlıkta kalmasına neden olmaktadır. Bem kişinin biyolojik cinsiyetinin toplumun beklentilerine bağlı olarak şekilleneceği fikrine karşı mücadele etmiştir. Bem, hem erkeksi hem kadınsı davranışları birleştiren bir insanın tamamen cinsiyetine dayalı olarak kadınsı ve erkeksi davranışlar sergileyen insanlardan daha mutlu ve dengeli olacağını ifade etmiştir. Bem sadece bazı insanların androjen olduğunu değil androjeninin insanlara farklı durumlar karşısında davranış esnekliği sağlayan faydalı bir cinsiyet rolü olarak ifade etmiştir. Örneğin, kadınlar genellikle nazik, hassas ve kibar olarak bilinir ancak bir kadın ayrıca hırslı, kendine güvenen ve atletik özellikler de taşıyabilir. Diğer yandan, bu özellikler geleneksel anlamda erkeksi karakterlerdir. Erkekler ise rekabetçi, baskın karakterli ve risk alabilen özelliklere sahiptir ancak aynı zamanda duyarlı, sempatik ve neşeli olabilirler. Kısaca bir insan; erkeksi ve kadınsı özellikleri dengeli bir şekilde sergilediğinde, androjen olarak adlandırılırlar. Bem'in araştırmaları kadın veya erkek olmanın, kadınsılığın ve erkeksiliğin tam anlamıyla neyi ifade ettiğinin anlaşılması açısından önemli bir rol oynamış, böylelikle herkesin davranış, seçim ve hayata yönelik hedeflerinin geniş alanlara yayılmasına izin vermiştir(http://www.edmondschools.net/Portals/3/docs/Terri_McGill/READMascFem.pdf, 2013).

Buna dayalı olarak Bem, birçok bireyin çeşitli durumlara uyum sağlamak amacıyla androjen olabileceğini ifade etmiştir (1974, s:155).

Androjen birey, zihinsel düzenleyici olarak cinsiyete itimat etmez. Bunun yerine, uygun olduğu zaman, kabullenici veya hakkını savuna, sezgici ve gerçekçi, hassas veya güçlü olabilir (Matisz, 2011, s:12).

Bem'e göre androjeni genel anlamada psikolojik cinsiyet olarak ifade edilmektedir. Ancak, androjeni sadece psikolojinin değil diğer disiplinlerin de içinde yer alan bir terimdir. İdeal ve sağlıklı kişilik geleneksel anlamda cinsiyet kimliğinin 3 ana bileşenini içerir. Bunlar(1976, s:362):

- 1) Karşı cinsin cinsel tercihi,
- 2) Kişinin cinsiyetine dayalı olarak erkeksi ya da kadınsı cinsel kimlik edinmesi,
- 3) Cinsiyet kimliği; Kişinin erkeksiliğe veya kadınsılığa ilişkin kesin duygusu olarak ifade edilmektedir.

Bem ilk iki bileşeni ele alış tarzını “geleneksel tarza karşı çıkan” tanımlar olarak ifade etmiştir ve aslında en iyi cinsiyet kimliğinin hiçbir cinsiyet kimliğinin olmaması olarak ifade etmiştir. Bunun yanı sıra tüm insanlar psikolojik açıdan androjen olsalar da kişinin cinsiyetinin kesinlikle fiziksel sonuçlara göre ilerleyeceğini ifade etmiştir. Psikolojik açıdan birey ne kadar androjen olursa olsun diğerlerine kendi biyolojik özelliklerini aktaracaktır (1976, s:362).

Bunun yanı sıra Bem çalışmalarında sadece androjen kişilerin varlığını değil hangi davranışların kişileri de androjenleştirdiğini ele almıştır. Bem'e göre, prensip olarak, bireyin hem erkeksi hem de kadınsı hem bir grubu temsil etme hem de bir gruba dâhil olma özelliklerini belirli durumlara uyum sağlamak amacıyla kullanılabilir. Bu birbirini tamamlayan modellerini karıştırarak tek bir davranışta birleştirilebilir. Örneğin, koşullar gerektirdiğinde bir işçiyi işten çıkarmak ancak bunu kaçınılmaz durumlar karşısında insanın sergileyeceği hassasiyetle yapmak (1977, s:196).

Bireylerin hem erkeksi hem kadınsılığı bünyesinde bulundurması ihtimali önceki çalışmalarda belirtilmiştir. Jung'un anima animus teorisi kadınsılık ve erkeksiliği bireyin içinde bulundurduğunu ifade etmektedir.

Yapısal açıdan bir sözcük ve kültürel açıdan bir kavram olarak ele alındığında androjeni, Jung'un teorisi gibi kadınsılık ve erkeksiliği kişilik özelliklerinin oluşturulmasından kullanılmaktadır. Ayrıca androjeni, kadınsılık ve erkeksiliğin durumlara göre uyarlanabilen unsurlar olduğu varsaymaktadır. Bu varsayım, Jung'un

efsanesinden günümüz kadınına dönüldüğünde açıkça ortaya çıkmaktadır. Biyolojik açıdan, kadınlar kadın, erkekler erkek olabilirler ancak bazı durumlarda da birbirilerini taklit edebilmektedirler (Secor, 1974, s: 166).

Jung'un androjeni anlayışı doğal ve teklifsiz bir yapıya sahip olan kadınsı ve erkeksiliği ifade eder. Erkekler maço, kadınlarsa naif ve dışa bağımlı görünmek zorunda değildir. Aşırı derecede kutuplaşmış kişilik türleri, doğal eğilimlerin oluşturduğu baskıları kabul eden kültürlerde gelişir. Androjeni, kadın ve erkekleri tanımlayan kültürlerde, ortak insanlığa ilişkin bir kavram oluşturabilir. Androjeni, biyolojik olmayan, cesur ve rol seçimlerine ilişkin bir kavramdır. Androjenlik, biseksüellik veya iki cinslilik anlamına gelmez. Daha çok "ikame" niteliğindedir. Toplumsal açıdan sorun teşkil etmeyen bir davranış rolüdür. Ancak ikame olan insanlar değil davranışlardır. Bu durum, kabile toplumlar arasındaki benzerlikler gibidir. Bir fabrika çalışanı diğerine benzeyebilir ancak; yetenek düzeyi ve biyolojik özellikleri farklılık gösterebilir. Özetle, androjeni insanların benzerliklerini de farklılıklarını da kucaklamaktadır (Visvanathan, 1996, s:3016, 3017).

3.2. Androjeniyeye Yönelik Diğer Yaklaşımlar

Temelleri Bem tarafından atılan androjeni, yeni bir kavram olarak diğer araştırmacıların da ilgisini çekmiştir. Androjeniyeye yönelik olumlu ve olumsuz çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiştir. Çalışmalarda genellikle kavram için öngörülen "ideal cinsiyet rolü" özelliği sorgulanmıştır. Kimi araştırmacılar androjeninin bireye davranışlarda esneklik sağlayacağını ve bireyi rahatlatacağını ifade ederken, kimi araştırmacılarında kavramın eksik veya yetersiz olduğunu savunmuşlardır.

Bir grup araştırmacı ise androjeninin ideal bir cinsiyet rolü olmaktan çok olumlu ve olumsuz özellikleriyle var olan, gerçek bir cinsiyet olduğunu ifade etmişlerdir. Bunların yanı sıra, androjeninin çalışma hayatı, özellikle de yönetim alanıyla ilgisini inceleyen çalışmalar da mevcuttur. Bu yaklaşımlar şöyle aktarılabilir:

Heilburn ve Pittman 1979 tarihli çalışmalarında şu varsayımlar çerçevesinde androjen kişilik özelliklerinin kadın ve erkekler tarafından benimsenme düzeyi incelemişlerdir:

- Androjeni, bireylerin cinsiyet rollerini daha esnek bir biçimde oynamalarını sağlar.
- Bu esneklik, sosyal çevreyle etkileşimin daha etkin olmasını sağlar.

- Kadın ve erkekler, her iki cinsiyet rolü içinde daha esnek bir yapıya ulaşabilir.

Araştırmanın sonucunda ise; androjen erkeklerin, kişilerarası ilişkilerde daha fazla esneklik gösterdiği, kadınların androjen eğilimlerindeki amacın, kadına atfedilen yumuşatıcı çerçeve içerisinde, yaptırım gücü ve iletişim kurma özelliklerini kullanarak diğer insanların sınırlarının bozulmasını engellemek ve dolaylı bir yolla kendisini stresten korumak olduğunu ortaya koyulmuştur(Heilburn&Pitman, 1979, s:175, 186).

Kelly ve arkadaşlarına göre androjeniye atfedilen davranışsal esneklik, kişilerarası ilişkilerde rol sahibidir. Kişilerarası etkili iletişim fonksiyonu karışık bir yapıya sahiptir ve araştırma bulgularından yola çıkılarak erkeğe atfedilen etkililik unsuru ve kadına atfedilen etkileycilik unsurlarının birleşmesiyle oluşan androjeni, kişilerarası boyutta ele alındığında, sosyal açıdan doyurucu bir iletişim sağlamaktadır. Çünkü kişilerarası ilişkileri sağlamlaştırma açısından başarıya ulaşmak için kişinin içinde bulunduğu duruma bağlı olarak her iki sosyal rolün özelliklerinin de başarılı şekilde kullanılması gerekmektedir. Androjen bireylerin hem yumuşak hem de sert özellikleri kişiliğinde bir araya getirmesi olarak tanımlandığından bireylerden durumlarına uygun davranışları yansıtmaları beklenmektedir. Öte yandan kadınsı karakterli insanların girişkenlik gerektiren durumlarda gerekli davranışları sergilemesi beklenirken, erkeksi karakterli kişilerin atılganlık konusunda daha yetersiz davranması beklenmektedir. (1981, s:765).

Render ise 2006 tarihi çalışmasında androjeniyi toplumdaki cinsiyet rolü algısıyla ilişkilendirmiştir. Render'a göre, toplumda kabul gören erkek rolü, kadını birey olarak kabul görülmesine engel teşvik etmiştir. Buna bağlı olarak kadınlar cinsiyetinin yapısı bozulmuştur. Ancak, kadınsılığın doğuştan gelen bir özellik olmadığı, sosyal olarak dayatıldığı, ayrıca içsel olarak erkeksi özellikler taşıyabilecekleri düşüncesi kadınların baskıcı cinsiyet rolü geleneğinden sıyrılıp, çeşitlenen, erkeksi olmayan davranışlar da sergileyebilmesine olanak veren androjen davranışlara geçiş yapmasını sağlamıştır (s:113).

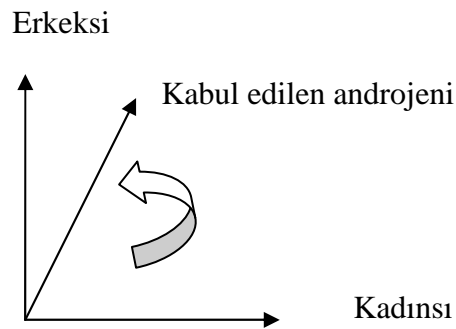
Sosyal psikoloji açısından ele alındığında androjeni, dinamik ve sistemli, her iki cinsiyetin psikolojik mizacını ve toplumsal işlevlerini eşgüdümlü hale getiren bir kavramdır. Androjeni kadın ve erkeklerin uyum ve ortaklaşa hareket etme ihtiyaçları arasındaki en yüksek dengeyi sağlayacak bir süreç olarak ifade edilebilir. Diğer bir ifadeyle, androjeni bireyin geleneksel anlamda erkeğe atfedilen sertlik ve kararlılık gibi özellikleri ve kadın kişiliğine atfedilen kibarlık ve nezaket gibi özellikleri

benimsemesini ifade eder. Aynı zamanda androjen birey, farklı cinsiyetlerin güçlü yanlarını edinebilir. Androjeni hem erkek hem de kadınlar için sağlıklı bir zihinsel model olarak görülmektedir. Bunun yanı sıra, androjen bireyler eğitim, çalışma ve çevreye uyum sağlama konusunda yüksek düzeyde esnekliğe sahiptir. Yapılan araştırmalar androjen bireylerin kişisel sağlığının, güvenlik duygusunun, zihinsel sağlığının ve sosyal uyumunun daha yüksek olduğunu göstermektedir (Huang vd. ,2008, s:1006, 1013).

Kavrama ilişkin yaklaşımların önemli bir kısmı androjeniye “ideal bir cinsiyet rolü” olarak ele almış ve androjeninin psikolojik sağlık açısından faydalı olduğunu ileri sürmüştür; ancak androjeniyeye yönelik olumsuz yaklaşımlar da literatürde yer almıştır.

Littleton 1987 tarihli çalışmasında androjeniyeye eleştirel bir bakış açısıyla yaklaşmıştır. Littleton’a göre birçok kültürde güç erkekle bağdaştırılmaktadır. Dolayısıyla erkeksiliğe meyilli androjen modeller oluşturulmaktadır. Carrie Menkel Meadow’un öne sürdüğü gibi sorun; asla yeterince çikolatası olmayan mozaik pasta gibi, androjeninin de yeterince kadınsılık içermemesidir (s:40)

Case 1995 tarihli çalışmasında Littleton’un ifadesini desteklemiştir. Case’e göre(1995), günümüzde gözde olan androjeni, kadınların kültürel olarak erkeksiliğe büyük bir adım atarken, erkeklerin kadınsılığa bebek adımlarıyla yaklaştığı bir yapıya sahiptir. Case androjeniye **Şekil 2**’deki gibi ifade etmiştir (s: 23).



Şekil 2: Kabul Edilen Androjeni.

Kaynak: Case, 1995, s:23.

“Androjeni” idealini eleştiren bu çalışmaların yanı sıra, androjeniye Woodhill ve Samuels 2004 tarihli çalışmalarında “gerçek” bir cinsiyet rolü olarak ele alış ve olumlu ve olumsuz yönlerinin de ifade etmişlerdir. Bu yönden araştırmacıların yaklaşımı diğer düşüncelere kıyasla daha “nesnel” sayılabilir. Woodhill ve Samuels’a göre, kadınsılığın ve erkeksiliğin pozitif ve negatif özelliklerden oluştuğu göz önünde bulundurulsa mantıksal olarak erkeksi ve kadınsı karakterlerin birleşiminden oluşan androjeninin de pozitif ve negatif özellikler içereceği anlaşılabilir. Bu özellikler daha açık bir şekilde **Tablo 6**’da ifade edilmektedir:

Tablo 6: Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri

KADINA ATFEDİLEN		ERKEĞE ATFEDİLEN	
Pozitif	Negatif	Pozitif	Negatif
Anlayışlı	Pasif	Hırslı	Bencil
Barışsever	Kırılgan	İş Bitirici	İlgisiz
Hassas	Zayıf	Aktif	Agresif
İyi kalpli	İtaatkâr	Cesur	Katı kalpli
Şefkatli	İlimli	Mantıklı düşünebilen	Kindar
Sevecen	Kaprisli	Güçlü	Gösteriş düşkünü
İfade etme gücüne sahip	Hassas	Becerikli	Nezaketsiz

Kaynak: Woodhill and Samuels, 2004, s:18.

Androjeninin geleneksel yapısı kadınsı ve erkeksi karakterlerin pozitif özelliklerinin dengeli bir birleşimidir. Ancak kadınsılığın negatif özellikleriyle erkeksiliğin negatif özellikleri de bir araya gelerek istenmeyen bir yapı oluşturabilir. Şimdiye dek hiçbir çalışmada insanların asla istenmeyen davranışlar sergileyeceği ifade edilmemiştir. Dolayısıyla, androjen bireyde istenmeyen davranış ve kusurlar sergileyebilirler. Örneğin androjen birey bağımsızlık, şevkat, hırs ve hoşgörü içeren olumlu davranışların yanı sıra aşırı itaat, bencillik ve agresiflik içeren olumsuz davranışlar sergileyebilirler. Androjen bireyler hem erkeksi hem kadınsı özellikler karşısında duyarlıdır bu nedenle geleneksel cinsiyet rollerine sahip insanlardan daha çok pozitif ve negatif özelliğe sahip olabilirler. Negatif açıdan androjen insanlar koşullara cevaben istenmeyen davranışlar sergileyebilirler. Örneğin kadının aşırı teslimiyetçi ya da erkeğin aşırı öfkeli hallerine bürünebilir. Androjeninin tek bir kategoride değerlendirilmesi tüm önemli farklılıkları içine almaz, cinsiyete ilişkin kusurları göz ardı eder. Sonuç olarak, olumsuz kadınsı ve erkeksi özellikleri önemli düzeyde içinde bulunduran androjen bireylerde androjen kimliğin yıkıcı etkileri görülebilir ve bu tür etkiler androjeniye atfedilen faydaların önüne geçebilir. Androjeniye önemli yapan şey birey istenen kadınsı ve erkeksi özelliklerin birleşiminden meydana gelen davranışları benimseyip benimsemediğidir,

dolayısıyla cinsiyet kimliğinin basitçe androjen değil fakat istenen veya pozitif androjeni olduğunu söyleyebiliriz. Sonuç olarak, kişi kadınsılığını ve erkeksiliğin istenen özellikleri kadar istenmeyen özelliklerini de benimsiyorsa, cinsiyet kimliğinin androjen olduğunu söyleyebiliriz fakat bu tanım hala hatalıdır. Davranışları tahmin edilemeyen, belirsiz ve kesinlik içermeyen bir yapıya dolayısıyla da belirli özellikleri olmayan bir hale bürünebilir (Woodhill&Samuels, 2004, s:16-24).

3.3. Androjeninin Çalışma Hayatı ile İlişkisi

Androjeni kavramının çalışma hayatı ile ilişkisini ortaya koymak için bu çalışmada faydalanılan çalışmalar **Tablo 7**'de aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

Tablo 7: Çalışma Hayatı -Androjeni İlişkisine Yönelik Yaklaşımlar

ARAŞTIRMACI	ÇALIŞMANIN TARİHİ	ÇALIŞMANIN ADI	ÇALIŞMANIN KONUSU
RENATE L. WELCH	1979	ANDROGYNY AND DERIVED IDENTITY OF WOMEN WITH VARYING DEGREES OF NON-TRADITIONAL ROLE INVOLVEMENT	Araştırmada, iş yaşamı, kadın çalışan ve androjeni ilişkisi ele alınmıştır.
ALICE G. SARGENT	1981	TRAINING FOR ANDROGYNOUS BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS	Çalışmada androjeninin örgütlerle olan ilişkisini ayrıntılı olarak incelenmiştir. Androjeninin örgütsel davranışın birçok alanına fayda sağladığını ifade edilmiştir. Bunun yanı sıra kadın ve erkeklerin androjen davranışları benimsenme nedenleri irdelenmiştir.
RENE GIANAKOS	2000	GENDER ROLES AND COPING WITH WORK STRESS	Androjeninin, rekabet, sosyal katılım ve yakın ilişki içerisinde olduğunu, kariyere ilişkin alınan kararlarda öz yeterliliğin pozitif bir ilişkisi ve sağladığı katkılar çalışmada ifade edilmiştir.
CECILIA CHENG	2005	PROCESSES UNDERLYING GENDER ROLE FLEXIBILITY: DO ANDROGYNOUS INDIVIDUALS KNOW MORE OR KNOW HOW TO COPE?	Çalışmada, Androjen bireylerin, durumsal taleplerle karakteristik özelliklerini birbiriyle uyumlu hale getirip buna bağlı olarak da çeşitli görevlere uyum sağlayabileceği ifade edilmiştir.
DENİZ ATIK DİCLE YURDAKUL ŞAHİN	2011	SEX-ROLE CONFLICT AT WORK: ITS IMPACT ON CONSUMPTION PRACTICES OF WORKING WOMEN IN TURKEY	Çalışmada kadınların cinsiyet rolleri çalışmalarıyla baş etme yollarını açıklarken, psikolojik androjeni kavramını kullanılmıştır.

Kadın ve erkekler arasındaki farklar fiziksel görünüşün ötesindedir. Kadın ve erkekler iletişim ve liderlik tarzlarıyla da birbirlerinden ayrılırlar. Kadın ve erkeklerin arasındaki iletişim kurma farklılıkları erkeklerin örgütsel çevrede kontrol sağlamasına etki eder. Örneğin kadın ve erkekler aynı rütbeye bile sahip olsa, erkekler daha güçlü olarak algılanır. Bu durum, erkeklerin daha yüksek sesle konuşmalarından, kadınlara nazaran konuşmaları daha fazla kesmelerinden ve konuşmanın gidişatını yönlendirmelerinden kaynaklanır. Önceki araştırmalarda, iddialı olma, yüksek sesle konuşma, öfkesini belli etme, konuya hemen girme, atak, kaba sözler kullanabilme, kuvvetli ve sözünü sakınmama ve mizah gücü gibi özellikler erkeklere atfedilmiştir. Öte yandan,

düşüncelerini açıkça belirtme, tiz seslilik, jestlerini kullanma, dedikodu yapma, nezaket, hızlı konuşma gibi, çok konuşma, arkadaş canlısı olma, ayrıntılara önem verme ve güler yüzlülük gibi özellikler kadınlara atfedilmiştir (Roberts, 1995, s: 1-7).

Cinsiyet klişelerine veya bireysel farklılıklara yönelik çalışmaların çoğu kişilik özelliklerine odaklanmaktadır. Ancak hem cinsiyet klişeleri hem de cinsiyetle ilişkili durumlar, davranış, meslek ve fiziksel özellikleri de içermektedir (Archer&Lloyd, 2002, s:35).

Örgütler erkeksiliğinin tanımının ve “erkeksi” ve “kadınsı” işin tanımının yapılması açısından önemli alanlardır (Simpson, 2004, s: 350).

Hem kadın hem de erkek çalışanlar kendi kimliklerini korumak adına mesleklerine ilişkin bir takım kuralları kullanarak işletmelerdeki cinsiyete dayalı iş gücünün sürdürülmesine katkıda bulunmaktadır. Örneğin, kadın çalışanlar diğerleriyle olan iletişimlerinde nazik, ikna edici ve ilgili davranarak cinsiyetlerinin öngördüğü koşulları yerine getirmektedir. Çalışanlar ayrıca iş tanımı, işe alma kriterleri, üniforma, yönetim gereklilikleri, çalışma arkadaşları ve müşteri beklentileri dâhil birçok yapısal kısıtlama nedeniyle cinsiyetlerinin gerektirdiği gibi davranmaktadırlar (Hunter& Skuratowicz, 1998, s:75).

Kadın istihdamı, ağır olmayan mesleklere, özellikle, memuriyet, satış gibi mesleklere odaklanmıştır. Kadın ve erkeklerin istek, ihtiyaç, yetenek, rol ve davranışlarına ilişkin varsayımlar örgütlerin cinsiyet klişelerine öncelik tanınmasına yol açacak şekildedir (Whitlock, 2002, s:449). Dalkıranoglu 2006 tarihli çalışmasında bu ifadeleri desteklemiştir. Dalkıranoglu'na göre, farklı gelişmişlik düzeylerinde olsalar da, her ülkenin emek piyasasında cinsiyet ayrımcılığı devam etmektedir. Ülkeden ülkeye “kadın işi” “erkek işi” ayrışmaları değişik kalıplar sergileyebilmektedirler. Örneğin, araba tamirciliği, genel müdürlük ve müfettişlik erkek mesleği olarak sınıflandırılırken; hemşirelik, kütüphanecilik ve sekreterlik kadınlar için uygun meslekler olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla, yöneticilik, mühendislik gibi geleneksel erkek mesleklerinin icra edileceği pozisyonlarda, işe alımda kadınlar yerine erkeklerin tercih edildiği görülmektedir. Ayrımcılığın kişiler tarafından algılanmasında ortak olan tek nokta, kadınların emek piyasasındaki konumlarının erkeklerden farklı olmasıdır. Bunun yanı sıra, kariyerinde ilerlemek isteyen kadın çalışanın erkek meslektaşına oranla daha fazla güç sarf etmek ve iş yerindeki çalışması yanında aile içi görevleri de sürdürmek zorunda olduğu da açıkça ortadadır. Bunun yanı sıra kadın çalışanlar, çalıştıkları

organizasyonlarda çok sayıda ve çeşitli cinsiyet ayrımcılığı uygulamalarına maruz kalmaktadırlar. Bu nedenlerle kariyer sahibi kadınların büyük çoğunluğu kariyerlerinde yükselebilmek için, toplum tarafından dayatılan erkek bakış açısını benimsemektedirler (2006, s:1, 45).

Türker bu düşünceleri 2007 tarihli çalışmasında desteklemiş, toplumların cinsiyetleri olduğu gibi, toplumda yer alan örgütlerin de kendilerine özgü cinsiyetlerinin var olduğunu ifade etmiştir. Bireyler tıpkı toplumda olduğu gibi örgüt içerisinde de örgütsel cinsiyete göre roller üstlenmektedir. Eğer örgüt erkeksi özelliklere sahipse, örgütte çalışan kadınlar erkeksi davranışları benimsemek zorunda kalmaktadırlar (s:69).

Öte yandan, kadın müdahalesi ve hizmet ve bakımın gereklilikleri nedeniyle koşullar değişebilmektedir. Örneğin erkek ilköğretmenleri öğrencilerine ilgi gösterip, kitap okuyup, öğrenmeleri gereken konuları öğrencilerine sabırla aktarabilmektedir. Benzer şekilde, uçuş mürettebatının erkek görevlilerinin iş arkadaşlarıyla dedikodu yaptığı ve yolculara yiyecek içecek servis yaptığı bilinmektedir. Günlük mesleklerin cinsiyetle şekillenmesi erkeksi kimliğin sürdürülmesi açısından çelişki meydana getirebilir. Buna dayalı olarak, erkeklerin bakım ve hizmet gibi kadınsı faaliyetleri yürütmekten ve kadınlarla ortaklık etmekten hoşlandıkları söylenebilir (Simpson, 2004, s:30).

Cinsiyet rollerine ilişkin son dönem çalışmalarından en ilginç Sandra Bem tarafından ortaya koyulan “androjenidir”. Androjen kişilik, bireylerin farklı durumlar karşısında en uygun davranışı benimsemesine izin veren bu nedenle başarı, huzur ve mutluluk getiren bir yapıya sahiptir. Cinsiyet ve kadınsılıktan bağımsız olarak, erkeksi sonuçların daha güçlü olduğunun iddia edilmesine rağmen, androjeni feminist bir ruhun ürünüdür. Psikolojik sağlığın yanı sıra, birçok istihdam çevresinde de her iki cinsiyetin başarısı da erkeksilikle ilişkilendirilmiştir (Case, 1995, s:19). Androjen modelde erkeksi özellikler(bağımsızlık, kendine güven, saldırganlık, liderlik, analitik düşünce) ve kadınsı özellikler(anaçlık, hassasiyet, işbirlikçilik, nezaket, empati, sevecenlik, şefkat)tek bir kişilikte birleşmektedir (Brandser, 1996, s:11).

Atik ve Yurdakul 2011 tarihli çalışmalarında kadınların cinsiyet rolü çatışmalarıyla baş etme yollarını açıklarken, psikolojik androjeni kavramının da kullanmışlardır. Dicle ve Yurdakul androjeni kavramını kadınlar açısından ele almış, koşullara bağlı olarak erkeksi özellikleri benimseyen kadınların, kendi kadınsı kimliklerini kaybetmediklerini ifade etmişlerdir. Dicle ve Yurdakul’a göre, erkek egemen iş dünyasında başarılı

olabilmek için, kadınlar erkeksi özellikleri benimseyebilmektedir. Farklı toplumsal gerçeklikler ve gereklilikler nedeniyle kadınlar farklı cinsiyet rollerini benimseyebilmektedir. Kadınlar cinsiyet rolü çatışmalarının etkilerini azaltmaya çalışırken, çelişkilerle başa çıkmak için davranış değişikliğinde bulunabilmektedir (s:12).

Bu ifadeye benzer olarak Welch; 1979 tarihli çalışmasında kadınlara androjeninin ilişkisini ele almış özellikle profesyonel anlamda iş sahibi kadınların, çalışmayanlardan daha androjen olduğunu ifade etmiştir (s:308).

Sargent 1981 tarihli çalışmasında androjeninin örgütlerle olan ilişkisini ayrıntılı olarak incelemiştir. Sargent androjeninin örgütsel davranışın birçok alanına fayda sağladığını ifade etmiştir. Bunun yanı sıra kadın ve erkeklerin androjen davranışları benimseme nedenleri irdelemiştir (41-42).

Aşağıdaki listede erkeklerin neden androjen davranışları benimsemek ihtiyaç duyduklarını göstermektedir:

- Dünyalarının neden ve nasıl erkek dünyası olduğunu ifade etmek,
- Erkeklerin, rekabetçi erkek dünyasında sığınacak bir liman olarak erkeksiliği nasıl kullandıklarını anlamak,
- Politik ve fiziksel gücün davranışları nasıl etkilediğini göz önünde bulundurmak,
- Sevgi, öfke, acı, korku, neşe, yalnızlık gibi duyguları açıkça ifade etmek,
- Nesnellik ve mantığa dayalı davranışlar yerine deneyime önem vermek,
- Diğer erkeklerle birlikte destek sistemleri üretmek ve beceriler konusunda birbirleriyle yardımlaşmak,
- Bir görevde başarısız olduğunda bunu erkeklikten bağımsız hale getirmek
- İş yapısının belirlemediği bir kimliğe bürünmek,
- Aile reisi rolünü oynamak yerine iş tatmini sağlamayı hedeflemek yerine aktifliği ve empatiyi ön plana çıkarmak,
- Sorunların çözümünde sadece sorumluluk duygusuyla hareket etmek yerine kendini tatmin etmek için de çalışmak,
- Hem erkek hem de kadınlarla iletişim halinde olmak.

Aşağıdaki listede kadınların androjen davranışları neden benimsemeye ihtiyaç duyduklarını göstermektedir:

- Güçlü ve samimi olmak, diğerlerinin üzerinde görülebilir etkilere sahip olmak,
- Girişimci olmak,
- Kendi ihtiyaçlarını ifade edebilmek ve fikirlerinden vazgeçmemek,
- Görevleri tamamlama ile iş ilişkilere eşit derecede önem vermek,
- Diğer kadınlarla birlikte bir destek sistemi oluşturmak,
- Genelleme yapabilmek ve içinde buldukları durumu mantık çerçevesinde irdelemek,
- Öfke ve utanç duygularıyla başa çıkmak böylelikle acı çekme ve mağduriyet duygusunu ortadan kaldırmak, yıkıcı düşünceler karşısında güçlü olmak,
- Aynı zamanda hem konuşup hem ağlayabilmek,
- “Ben” içeren ifadelere “sen” içeren ifadelerden daha fazla başvurmak,
- Analitik ve sistematik olmak,
- Gücün yanı sıra daha fazla risk almak,

Androjeni örgütsel davranışın bünyesinde bulunan birçok alan için bütünleştirici fikirler temin eder. Bir taraftan kadın ve erkeklerin, insani açıdan kendi fikirlerini korumalarını ve geliştirmelerini sağlarken, diğer taraftan da etkili yöneticiler olmalarına yardımcı olmak için hem teorik yapı hem de uygulama süreci sağlar. Klişeleşmiş cinsiyet rolleri kaçmanın zor olduğu kavramsal hapishanelere dönüşebilir. Androjeni bireyleri geniş bir yelpazeye sahip insan davranışlarını kullanmaya teşvik ederek, gelişimleri için açık uçlu bir yol sağlar. Kısaca, erkekler duygu ve davranışlarını; kabul edilebilir, etkili ve güçlü olan erkeksi roller ile kabul edilmeyen, etkileyici olmayan ve zayıf olarak ifade edilen kadınsı roller olarak ikiye ayırmak yerine androjen roller üstlenmişlerdir. Bu değerleri kucaklayan bir sistemde, hassas duyguların ortaya çıkması tehdit oluşturabilir. Sonuç olarak, birçok erkek, daha fazla işbirliği ihtiyacı, daha az rekabet ve içe dönüklük yerine açıklık politikasının farkına varmaları nedeniyle kendilerini yetersiz hissetmektedir. Erkekler üstlendikleri rolü nedeniyle zor bir adım atmak zorundadır, dolayısıyla da yardım ve desteğe ihtiyaç duyarlar. Androjen davranışın evde geçerli olduğu kadar iş yaşamı ilişkileri için de geçerlidir. Erkekler, çalışma hayatında daha etkili insan kaynakları müdürleri ve iş geliştiriciler olurken, bu durumun ev yaşamına yayılan etkileri de olabilir (Sargent, 1981, 37, 40).

Cheng 2005 tarihli çalışmasında androjen bireylerin, durumsal taleplerle karakteristik özelliklerini birbiriyle uyumlu hale getirebileceğini buna bağlı olarak da çeşitli

görevlere uyum sağlayabileceğini ifade etmiştir. Cheng ayrıca androjenin sosyal yaşam ve çalışma yaşamı ile ilişkisini ele almıştır. Cheng'e göre birey, ofiste kendi iş arkadaşlarıyla iken sessiz ve mesafeli iken evinde çocuklarıyla beraberken konuşkan ve sıcak olabilir. Ayrıca, androjen bireyler stresli koşullar karşısında daha uyumlu karakterlere sahiptir, ayrıca, koşulların doğasına bağlı olarak cinsiyet rollerini değiştirmek yerine mücadele stratejilerini değiştirirler. Sonuç olarak stres oluşturan faktörlerle mücadele etmek stratejileri koşullara bağlıdır. Kadınsı ve erkeksi bireyler davranışlarını cinsiyetlerine uyumlu hale getirirler. Farklı cinsiyet rollerini oynarken esnek davranmalarına rağmen mücadele yöntemleri gerçek hayatla ilişkilidir. Bunun sonucunda kadınsı ve erkeksi bireylerin davranışlarını cinsiyete uyumlu hale getirdikleri ifade edilebilir (s:649, 650, 666).

Gianakos, androjeninin, rekabet, sosyal katılım ve yakın ilişki içerisinde olduğunu ifade etmiştir. Androjeni, kariyere ilişkin alınan kararlarda öz yeterliliğin daha güçlü olmasını sağlamaktadır. Kişinin kendi üzerindeki beklentilerinin artmasını, rekabet koşullarında daha iyi performansların sergilenmesiyle pozitif bir ilişki içerisinde içerisindedir. İş ortamında, androjen kişilerin iş doyumunu ve öz saygı seviyelerinin en yüksek düzeydedir. Androjen kişiler, iş stresiyle başa çıkabilmekte, işi sahiplenme düzeyleri artmakta, böylece hastalıklar, duygusal yorgunluklar ve kendine yabancılaşma düzeyi azalmaktadır (2000, s:1072).

3.4. Androjeninin Yönetim Alanı ile İlişkisi

Androjeni kavramının yönetim alanıyla ilişkisini ortaya koymak için bu araştırmada faydalanılan çalışmalar **Tablo 8'**de ifade edilmiştir:

Tablo 8:Yönetim ve Androjeni İlişisine Yönelik Yaklaşımlar

ARAŞTIRMACI	ÇALIŞMANIN TARİHİ	ÇALIŞMANIN ADI	ÇALIŞMANIN KONUSU
SUZANNE H. COOK	1977	ANDROGYNOUS MANAGEMENT: KEY TO SOCIAL RESPONSIBILITY	Çalışmada androjeni üst yönetim ve sosyal sorumluluk boyutlarıyla ele alınmıştır
GARY N. POWELL D. ANTHONY BUTTERFIELD	1979	THE GOOD MANAGER- MASCULINE OR ANDROGYNOUS?	Çalışmada androjen kişi etkin ise androjen yönetici etkindir düşüncesinden hareketle “İyi bir yönetici androjen kişiliğe sahiptir.”hipotezi ortaya koyulmuştur.
ALICE G. SARGENT	1981	TRAINING FOR ANDROGYNOUS BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS	Çalışmada yönetimin etkinliği için hem yaptırımsal hem de dışavurumsal davranışların önemli olduğunu vurgulamıştır.
ALICE SARGENT	1983	MEN AND WOMEN WORKING TOGETHER: TOWARD ANDROGYNY	Çalışmada, androjen liderlik kavramı ve androjeninin kadın ve erkek yöneticilere sağlayabileceği faydalar ele alınmıştır.
ANNETTE CLOVIS	1991	THE CHANGING ROLES OF WOMEN IN BUSINESS: A STUDY OF SEX ROLE STEROTYPING	Çalışmada androjeninin iş hayatı ve yönetimle olan ilişkisini olumlu ve olumsuz yönleriyle ele alınmış ve daha çok kadına odaklanan bir yaklaşıma sergilenmiştir.
BARBARA B. MORAN	1992	GENDER DIFFERENCES IN LEADERSHIP	Çalışmada androjen liderin tanımı ve androjen lider kavramına yönelik tartışmalar ele alınmıştır
JANINE BOSAK AND SABINE SCZESNY	2011	EXPLORING THE DYNAMICS OF INCONGRUENT BELIEFS ABOUT WOMEN AND LEADERS	Çalışmada androjen liderliğin sağladığı faydalar belirtilmiştir.

Doğuştan olduğu kadar aile ve toplum tarafından da kadın ve erkeğe atfedilmiş olan bu görel rollerin bireylerin yöneticilik özelliklerini de etkilediği düşünülebilir. Mesela erkekler liderlik rollerine hayatlarının ilk dönemlerinden itibaren aile ve toplumlar tarafından hazırlanmaktadır. Pek çok ülkede erkeksi özelliklere sahip yöneticiler daha etkilidir ve yöneticiliği en iyi erkekler yapmaktadır. Kadın yöneticiler için erkeksi özelliklere sahip olmak soğuk, merhametsiz, sorunlu, yalnız, erkek gibi olmak demektir. Oysaki kadınlardan sempatik, anlayışlı, şefkatli, fedakâr olmalar beklenmektedir (Özdevecioğlu ve diğerleri, 2003, s:128).

Butterfield ve arkadaşları 2002 tarihli çalışmalarında yönetim ve cinsiyet ilişkilerini ele almıştır. Çalışmaya göre, kadın ve erkeğe ilişkin klişeleşmiş düşünceler farklı kültürler içinde sabit kalmıştır. Genel olarak, cinsiyet klişelerine ilişkin araştırmalar insanların kadınlara daha çok işbirlikçi(Daha nazik, daha kibar, destekleyici, dışavurumcu, şefkatli, anlayışlı)nitelikler atfettiğini göstermektedir. Erkekler ise daha çok yaptırımsal niteliklerle(atılgan, rekabetçi, cüretkâr, cesur) ifade edilmiştir. Cinsiyet klişeleriyle yönetim arasındaki ilişkiyi ele alan iki bakış açısı vardır. Cinsiyet klişeleri oluşturdukları mesleki cinsiyet bölümlendirmeleriyle kadının yönetim alanındaki ilerleyişini engellemektedir. Yönetimde çoğunluğu erkeklerin oluşturması, yöneticilik,

kadınlardan çok erkeklere ait görülen karakter özellikleri gerektirmesinden ötürü erkeksi bir meslek olarak görülmektedir. Konuya ilişkin ilk çalışmalarda, orta yönetim kademesinde yer alan kadın ve erkeklerin yöneticiliği erkeksi karakter özellikleriyle ilişkilendirdiği ifade edilmiştir. Ancak sonraki çalışmalarda kadın yöneticiler, yöneticilik mesleğini cinsiyet kalıbına sokmamışlardır. Öte yandan, yönetici olarak tanımlanan kadınlar erkeklere kıyasla hala başarılı yöneticilik anlayışından ayrı tutulmaktadır. Yöneticinin erkek gibi düşündüğü anlayışı özellikler arasında küresel bir olgu olarak görülmektedir. Cinsiyet klişeleri ve yönetim ilişkisine ilişkin diğer bir bakış açısı Bem'in geleneksel varsayımlar ve inanışlarla mücadelesine ilişkindir. Bem kadınsılık ve erkeksiliğin zıt kutuplardan çok birbirinden bağımsız boyutlar olarak ele alınması gerektiğini savunmuştur. Bem'in ortaya koyduğu androjeni kavramı kadınsı ve erkeksi özelliklerin uygun zamanda sergilenebilmesini ifade etmektedir. Bem'in androjeni kavramı yönetim kavramı ile de ilişkilendirilmiştir (Butterfield ve Parent, 2002, s:178, 179, 180).

Sargent 1981 tarihli çalışmasında yönetimin etkinliği için hem yaptırımsal hem de dışavurumsal davranışların önemli olduğunu vurgulamıştır. Sargent yaptırımcı ve dışavurumcu yönetimi **Tablo 9'**de olduğu gibi şöyle ifade etmiştir:

Tablo 9: Yönetimsel Davranışlar

	YAPTIRIMCI NİTELİKLER	DIŞAVURUMCU NİTELİKLER
AMAÇ	Problem çözme	Kendini ifade etme
ALİŞVERİŞ	Hizmet, veri, bilgi, eşya	Empati, duygular
TEMEL ALINAN UNSURLAR	Hatadan kaçınma, başarı sağlama	Onaylanmak
İHTİYAÇ	Kontrol, güç	Oluruna bırakma
ZAMANLAMA	Geleceğe odaklı, planlayıcı	Esnek, tahmin gücü zayıf
YAPI	Kesin	Kuşkulu
KAÇINILAN UNSURLAR	Sürpriz	Can sıkıntısı

Kaynak: Sargent, 1981, s:40.

Yaptırımcı davranışlar örgütlerde her ne kadar daha tanıdık ve kabul edilebilir görünse de, insan kaynakları yönetimine ilişkin yeni yaklaşımlar dışavurumcu davranışın önemini arttırmıştır. Çalışanın gelişimini sağlamak ve onu idare etmek, performansın idaresini sağlamadan ve doğrudan karşılıklı iletişim kurmadan mümkün olmaz. Öte yandan yaptırım gücü hala erkeklerle, dışavurum gücü ise kadınlarla ilişkilendirilmektedir. Bunun sonucunda, erkeklerin gerçekçi ve analitik problem çözme yaklaşımına sahip olduğu söylenebilir. Bu durum son derece değerlidir ancak erkeklerin

daha kişisel seviyede etkileşimde bulunabilmek için duygularını ifade etmeye ihtiyaçları vardır (Sargent, 1981, s:40).

Cook ve Mendelson 1977 tarihli çalışmalarında androjeni üst yönetim ve sosyal sorumluluk boyutlarıyla ele almıştır. Cook ve Mendelson'a göre, androjen üst yönetim, kadın ve erkek yöneticilerin grup üyeleri olarak beraber çalıştığı ortamda, geleneksel anlamda erkeksi ve kadınsı görülen değerleri bir araya getirerek sosyal sorumluluk ve süreklilik arz eden kurumsal anlamdaki ihtiyaçları karşılayacak yeni ve dengeli davranışlar oluşturur. Örgütler kadın ve erkek çalışanların birleşiminden oluşmaktadır. Ancak önceki zamanlarda kadın çalışanlar yöneticilik unsuru içermeyen, düşük maaşlı ve genellikle "kadın işi" olarak değerlendirilen pozisyonlarda yer almaktadır. Öte yandan erkekler hiyerarşik düzenin üst seviyelerinde yer alan yönetim pozisyonlarında yer almaktadır. Günümüzde toplumsal güçlüklerle mücadele edebilmek için sosyal sorumluluk gereklidir. Androjen yönetim sosyal sorumluluk gerektiren kararların alınmasında daha donanımlıdır. Sosyal sorumluluk önem teşkil etmektedir. Bunun nedeni sosyal sorumluluğa sahip olmayan bir kurumun yasa ve diğer vasıtaların da etkisiyle gücünü kaybedecek olmasıdır. Bilindiği gibi, sosyal sorumluluk üst düzey yöneticilerin değer sistemlerini yansıtır. Eğer tüm yöneticiler erkekse kadın girdileri eksik kalır. Androjen yönetim kurumların toplumun tüm değerlerinin yansıtılmasını sağlar. Bunun yanı sıra, androjen yönetim sosyal sorumluluk amaçlarının belirlenip onlara ulaşılması konusunda daha iyi koşullar sağlar. Öte yandan androjen yönetimin faydalarının anlaşılması için kadınsı ve erkeksi değerlerin de anlaşılması gerekir. Yöneticiler faaliyetlere odaklanırken faydayı gözetirler. Toplumda kadın ve erkeklerin farklı sosyalleşme süreçlerinden geçmeleri kadın ve erkeklerin fayda anlayışlarını birbirinden farklı hale getirir. Kadınların bakış açısı diğer insanların psikolojisini destekleyecek nitelikte ve kişiye odaklı haldedir. Erkeklerin fayda anlayışı daha çok geleneksel anlamda erkeksi görülen niteliklerle ilişkilidir. Erkekler gerçekçi bakış açısına sahiptirler. Karın en yüksek düzeye getirilmesi, risk, rekabet, öfke ve güce önem verirler. Androjen yönetim, kadınları fazla varlık göstermedikleri veya hiç bulunmadıkları yönetim pozisyonlarına yerleştirmeyi başarır. Böylelikle yaratıcılık düzeyi artar. Farklılık ve yaratıcı düşünceler vasıtasıyla işe yarar sonuçlar elde edilir. Buna ek olarak, değer sistemleri genişleyen yöneticiler sosyal sorumluluklara ilişkin makul isteklere daha kolay cevap verebilirler (s:28-36).

Powell ve Butterfield 1979 tarihli çalışmalarında, “Androjen kişi etkin ise androjen yönetici de etkindir.” düşüncesinden hareketle “İyi bir yönetici androjen kişiliğe sahiptir.” hipotezini ortaya koymuşlardır. Bu hipotezle, daha fazla kadının yönetime katılması ile örgütlerin geleneksel erkek egemen standartlarının yerini, androjen standartların aldığı ileri sürülmüştür. Araştırmalarının sonucunda, iyi yöneticinin erkeksi terimlerle tarif edildiği ortaya çıkmış, ancak; ileriki araştırmalarla, androjen yöneticiliğin uygulanabilirliğinin tekrar incelenebileceğini vurgulanmıştır (s:396).

Sargent da 1983 tarihli çalışmasında yönetim ve androjeni ilişkini ele almıştır. Sargent’a göre; kadınların yönetim iş gücüne yönelik hareketiyle örgütler içerisinde yeni bir kültür meydana gelmiştir. Bu durum, kadın erkek ilişkilerini değiştirmiş ve aralarındaki ilişkilere yönelik yeni yollar bulmaya yöneltmiştir. Böylece her iki kutbunda en iyi özelliklerinin karıştırılmasıyla yani erkeksi ve kadınsı tarzın yaptırım gücüne sahip olma ve iletişim kurma davranışından ileri gelen bir sentez oluşturulmuştur. Örgütsel liderlik içerisinde bu durum cinsiyetlerin en iyi özelliklerinin bir araya getirildiği androjen yönetim olarak adlandırılmaktadır. Kadınların ve kadınsı değerlerin örgütlere yönelik hareketiyle kadın ve erkek ilişkisi çeşitli konular ortaya çıkmıştır.

Bunlar:

- Örgüt ve ilişkilerde güç ve kontrol duygusunu tatmak,
- Değişimi kolaylaştırmak adına destek sistemleri kurmak,
- Duyguları kontrol etmeyi öğrenmek,
- Sorunları karşılıklı ve dayanışma halinde çözmek.

Hem erkek hem de kadınlar çoğunlukla erkeksi özellikleri yansıtan yönetim kültürüne uyum sağlamak için yoğun çaba gösterirler. Bu tarz mantığı ve teknik sorunları çözmeyi ön plana çıkarır. Rekabetin, kazanmak için güç kullanılması gerektiğinin ve harici ödüllendirme sistemlerinin olması gerektiğini vurgular. Kişilerin duyguları göz ardı edilir, öfke ve hayal kırıklığı erkeksi yönetim dünyasında öne çıkan duygulardır. Androjen yönetim tamamıyla yeni bir kavram değildir. Androjen yönetim hem yaptırım hem de ifade etme gücünü, doğrudan ve temsili başarı tarzını, işbirliği ve rekabeti bünyesine alır. Her bir cinsiyet androjen olmak için diğer cinsiyetin özelliklerini örnek alabilir. Kadınlar sorunların çözümünde veya olayların ele alınışında öncekiler kadar mantığa dayalı sistematik bir tarzı da örnek alabilir, hem duygularıyla hem de güçle başa çıkmaya çalışabilir, işbirliği yaptıkları gibi yeri geldiğinde atilgan davranabilir ve

rekabetçi olabilirler. Erkekler içinse bu durumun tersi söz konusudur. Etkili davranmak adına daha çok güç ve rekabete ihtiyaç duyarlar. Öfke ve hayal kırıklığı dışındaki duygularıyla da başa çıkabilmeyi ve ifade etmeyi öğrenmeleri gerekir. Konum sahibi olabilmek için sert, takım kurabilmek için ise paylaşımcı ve anaç olmaları gerekir. Sonuç olarak da, örgütlerde kadın ve erkeklerin baskın özelliklerinin bir araya geldiği bir sentez gerekli hale gelir. Androjen yönetici, güç ve kontrolü dengeli bir şekilde kullanabilir. Her türlü duyguyu rahatlıkla yansıtabilir, diğer bireyleri destekleyebilir ve kendi için destek sağlayabilir. Yabancılaşmadan diğer bireylerden bağımsız olabilir. Androjen kişi karışık ve zorlu durumlarla yüzleşme ve mücadele etme konusunda daha fazla hazırlığa sahiptir (s: 71-76).

Clovis 1991 tarihli çalışmasında androjeninin iş hayatı ve yönetimle olan ilişkisini olumlu ve olumsuz yönleriyle ele almış ve daha çok kadına odaklanan bir yaklaşım sergilemiştir. Clovis'e göre androjeni; erkeklerle birlikte yaşamaya ve çalışmayla görevlendirilen kadınlara cazip gelecek humanistik değerlere sahiptir. Androjeni kadınların atılgan, erkeklerin kibar olabildiği tam bir insanı, kadın ve erkeksiliğin simgesi olabilecek uyumlu insan topluluğunu ifade eder. Androjeni muhafazakâr, özgürlükçü veya radikal bir terim değildir. Yapısal açıdan bir kelime, kültürel anlamda ise bir kavramdır. Androjeni kadınsı ve erkeksiliği şekillenebilen kişilik yapıları olarak kabul eder. Kız çocukları kadınsı, erkek çocukları erkeksidir; ancak bazı durumlarda birbirlerini taklit edebilirler. Androjeni kadın ve erkeklerin korkularıyla başa çıkmalarını sağlayan önemli bir yoldur. Geleneksel anlamda cinsiyet rolleri toplumsal anlamda inşa edilmiştir. Toplumsallaştırılmış cinsiyet rolleri standartlaştırılmış çalışma rolleri gibi farklılıklara yol açar. Algılanan klişe tepkiler doğrultusunda kadın ve erkekler kendilerine uygun davranış özellikleri geliştirirler. Sonuç olarak, iki grubun davranış ve görevleri birbirinden ayrılır. Kadın açısından ele alındığında, algılanan bu roller, kadınların entelektüel yetenekleriyle değil de çocuk yapma yetenekleriyle tanımlanmasına neden olur. Kadınlar ev dışında çalışabilir ancak birincil görevleri evdeki rolleriyle ilişkilidir. Bu inanışlar klişeleşmiş tepkilere ve kadınları iş başarısına olumsuz yaklaşan fikirlere zemin oluşturur. Klişeleşmiş roller kadınların sıcak, anaç ve pasif olduğu ancak sert, entelektüel ve bağımsız olmadığı bir ortam oluşturur. Örgütler daha çok erkeklere atfedilen aktif, sert ve yaptırım içeren davranışlara değer verir. Bazı iş liderleri kadınların müşteri problemlerine göğüs geremeyecek kadar hassas ve güçsüz olduğunu öne sürer. Kadınlar sert veya güçlü olursa hoş olmayan etiketlemelere maruz

kalabilir. Bu durum kadınların hangi davranışı kullanırsa kullansınlar, etkili iş liderleri olmalarına izin vermez. Yönetim alanındaki kadınlar çok yetenekliyse “erkek gibi” çok kadınsı davranırsa da “beceriksiz” olarak algılanabilir. Başarılı yöneticiler ve erkekler; lider, rekabetçi, saldırgan, başarı odaklı motivasyon niteliklerine sahiptir. Yönetimsel davranışların sadece bir kısmı kadınlarla ilişkilendirilmektedir. Bunlar ise çalışana odaklılık, anlayışlılık, yardımseverlik ve önselidir. Geleneksel anlamda erkeksi davranışlar kadınsı davranışlardan daha fazla değer görmektedir. Bunu yanı sıra, cinsiyet klişeleri görevlerin başarıyla tamamlanması konusunda erkekleri kadınlardan daha yetkin hale getirmektedir. Sonuç olarak, algılanan bu farklılıklar, kadınların örgüt içinde terfi alma veya yönetim pozisyonundaki ilerleyiş yerine geleneksel pozisyonlarda yer almaya teşvik etmektedir. Kadınların iletişim kurma yöntemleri niteleyici cümlelere ve soru eklentilerini içerir. Erkeklerin iletişim tarzı ise gerçeklere ilişkin ciddi bir tarza sahiptir. Görünüşte cinsiyetler arasındaki farklar önemli olmayabilir; ancak toplumun davranışlarına yön veren sosyal uyum kavramının kadınlara biçtiği roller önemlidir. Androjeni kadın ve erkek arasındaki farklara yönelik bir kavramdır. Androjen bireylerin geleneksel cinsiyet rollerini kullana insanlara oranla daha geniş bir davranış yelpazesine sahip oldukları varsayılmaktadır. Toplum kadından düşük konumdaki uysal rolleri benimsemesini, erkeklerden ise yüksek düzey ve baskın rolleri benimsemesini istemektedir. Ancak birçok kadın farkında olmadan hem kadınsı hem erkeksi özellikler sergileyebilmektedir. Böylelikle kadınlar hem kadınsı hem erkeksi özellikler kullanarak daha iddialı olmalarını sağlayacak esnekliği elde edebilmektedir. Bazı iş alanlarında, hem kadınsı hem erkeksi özellikleri sergilemek bireyin işinde yükselmesini sağlayabilmektedir. Androjen bireyler geleneksel anlamda kadınsı ve erkeksi özellikleri esnek ve uyumlu olarak kullanabildikleri için kişilerarası iletişimde ve iş ilişkilerinde daha başarılıdır. Tüm bunlara rağmen, Clovis androjeninin iş ortamında faydalı olmayacağını iddia etmiştir. Bunun nedeni toplumun öfkeli kadın ve hassas erkeğe ilişkin klişeleşmiş tepkileridir (Clovis, 1991, s:1-8).

Diğer yandan, Grant 1998 tarihli çalışmasında androjeninin ideal bir cinsiyet yaklaşımına dayalı olduğu için bazı eksiklikleri bulunduğunu belirtmiştir. Grant’a göre, konuya örgütsel açıdan yaklaşıldığında, örgütün değer verdiği nitelikler içerisinde androjen idealler yoktur (s:58).

Moran 1992 tarihli çalışmasında androjen liderliği ele almıştır. Moran çalışmasında androjeni kadınsı ve erkeksi tarzın bir sentezi olarak ifade etmiştir. Androjen lider ise, erkeklere atfedilen baskınlık, atılganlık ve rekabet gibi özelliklerle kadına atfedilen işbirlikçilik, duyarlılık gibi özellikleri birbiriyle bağdaştırır. Öte yandan, Moran, androjen yöneticinin görünürde cazip olsa da her deva olmayacağını belirtmiştir. Androjen olsa bile doğru bir tarz ve özelliklerden oluşan birey yoktur (s: 487-488).

Bosak ve Sczesny ise 2011 tarihli çalışmalarında androjen liderliğin olumlu yönlerini vurgulamış ve kadına atfedilen tipik özelliklerle, liderlikle özdeşleştirilen erkeksi özelliklerin birlikte bulunduğu androjen liderlik anlayışını ele almışlardır. Bosak ve Sczesny androjeninin hem toplumsal karakterlere bürünmeyi, hem de geleneksel anlamda, etkili liderliği temsil eden karakter özelliklerini muhafaza etmeyi sağladığını ifade etmişlerdir (s:256).

3.5. Androjeninin Turizm Ve Otel Sektörü ile İlişkisi

Cinsiyet, hizmet sektöründeki etkileşimin tasarım ve kanunlarına zorunlu olarak dâhil edilmektedir. Etkileşim, rutin hareketlerin inşası, işveren ve çalışan durumu, nelerin onları motive ettiği ve normal anlamdaki etkileşim üzerine varsayımlarda bulunur. Çalışma ortamındaki bazı varsayımlar kadın ve erkeklerin nasıl davranması gerektiğine ilişkindir. Çalışan ve hizmet alanların cinsiyeti, hizmet alanında diğer mesleklerden daha belirgin bir yapıya sahiptir. 1970'lere kadar çalışanların cinsiyetleri ve meslekleri arasındaki bağlantıya ilişkin sosyolojik araştırmaların çoğu, kadın ve erkeklerin fiziksel yeteneklerindeki farklar, psikolojik açıdan uyum sağlama ve aile sorumlulukları nedeniyle farklı meslekler edindiğine dair ortak bir düşünceye varmıştır. İleri dönemdeki çalışmalardan bazıları, kadınların özelliklerinin yaptıkları işin türünü etkilediği görüşüne karşı çıkmışlardır. Bu çalışmalar ve çalışanın işe tepkisinin güce, fırsata, iş yerindeki bireylerin sayısına etki ettiğini savunmuştur. Daha güncel çalışmalara ise mesleklerin nasıl cinsiyet kavramı üzerinde yükseldiğini ele almıştır. Araştırmacılar cinsiyetin işyerinin içine girmediğini, cinsiyetin meslek vasıtasıyla inşa edildiğini ifade etmişlerdir. Kadınsı ve erkeksi olarak ifade edilen davranışlara ilişkin farklı kültürel değerler, işyerindeki cinsiyet algısına da etki etmektedir(Leidner, 1991, s:156-174).

Hizmet sektörünün en önemli kollarından biri de şüphesiz ki turizmdir. Baum 2013 tarihli çalışmasında otel, yiyecek içecek ve turizm sektörü emek yoğun bir yapıya sahip

olgunu ifade etmiştir. Baum'a göre; sayısal anlamda da önemli istihdam kaynaklarıdır. Turizm iş alanı oluşturma konusunda dünya zirvesinde yer alan iş kollarından biridir. Özellikle genç nüfus, kadın ve göçmen vatandaşlar için iş gücüne hızlı bir giriş sağlamaktadır. Sektörel tedarik zinciriyle ilişkili olarak, turizm endüstrisindeki bir iş alanı, ekonomik olarak, dolaylı olarak fazladan 1,5 iş alanı oluşturur. Uluslararası Turizm Örgütü(UNWTO)turizmin; yakıt, kimyasal ve otomotiv sektöründen sonra 4.en büyük ihracat sektörü olduğunu ve hizmet sektöründe küresel ihracatın yüzde 6'lık oranına sahip olarak, önemli katkı sağladığını açıklamıştır. Seyahat ve turizm istihdam oluşturma açısından dünya çapında önemli bir yere sahiptir. 2011 yılında seyahat ve turizm alanında ve alanlara dayalı yapı, altyapı ve ulaşımaya yönelik yatırımlar 255 milyon iş koluna ve bu da toplam istihdamın %8,7'sine ve her 12 iş kolundan birine denk gelmektedir. Uluslararası alanda turizm sektörü örgüt ve faaliyetleriyle ilişkili olarak çeşitli bölümlere ayrılmıştır. Sektör özellikle otel ve restoran alanında farklı çalışma alanlarına ayrılmıştır (2008, s: 4, 6, 8).

Hizmete ilişkin literatür incelemesi doğrultusunda da hizmetin "kadın işi" olarak görüldüğü söylenebilir. Gelegen 2001 tarihli çalışmasında hizmetler sektörünün kadınların tarımdan sonra en yoğun olarak istihdam edildiği sektör olduğunu ifade etmiştir. Gelegen'e göre, son yıllarda hizmet sektöründe çalışan kadınların oranı artmaktadır. Sektörün genişlemesinin yanı sıra bazı işlerin "kadın işi" ve "kadına uygun iş" olarak algılanması da bu artışta önemli rol oynamıştır (s:2). Hizmet sektörünün bünyesinde yer alan turizm için de bu durumun geçerli olduğu söylenebilir. Otel işletmelerinde çalışma alanlarının ve görevlerin bölümlendirilmesinde cinsiyetin etkisi de göz ardı edilemez bir gerçektir. Adib ve Guerrier 2003 tarihli çalışmalarında ticari bir işletme yapısı üzerine kurulan otellerin ailevi hizmetler vererek "evden uzaktaki ev" olma özelliği gösterdiğini belirtmiştir. Bu nedenle otel işi "kadın işi" olarak görülebilir. Bunun yanı sıra, otel işlerinin önemli bir kısmı hizmet içermesi çalışma ortamının sosyal yetenek gerektirdiği algısını ortaya çıkarmaktadır. Otel işletmelerindeki belirli çalışma ortamları kadın egemen olabilir. Bunun nedeni iş görevlerinin, kadına uygunluğundan çok dezavantajlı olmalarından kaynaklanmaktadır. Kadın çalışanlar daha çok düşük vasıflı görevlerde yer almaktadır. Diğer yandan erkekler vasıflı veya ustalık isteyen görevlerde yer almaktadır(Yöneticilik, şeflik). Kadınlar daha çok kat hizmetleri, mutfak işleri, restoran ve bar personeliği gibi operasyonel görevlerde yer almaktadır (s:419).

Turizm, her zaman arzu edilen hizmetlerin sağlanmasını gerektirmektedir ve insani duygulara seslenerek çalışan bir yapıdır. Misafirperverlik ve konuk ağırlamak toplumda daha çok kadınlara yüklenmiş bir misyondur ve kadınların insani duygulara daha iyi hitap edebilmeleri konaklama işletmelerinde istihdam edilmeleri için bir tercih sebebi olarak ön plana çıkmaktadır. Konaklama işletmelerinde hizmet üretiminin birçok aşamasında müşteri ile personel aynı ortamı paylaşmaktadır. Restoran, resepsiyon, kat hizmetleri bunlardan bazılarıdır. Bu tür çalışma alanlarında, müşteri tatmini açısından kadınların beşeri ilişkilerde başarılı olmaları ve görüntü açısından müşteriye daha hoş gelmeleri nedeniyle istihdamda tercih edildikleri görülmektedir. Kadınların, konaklama işletmelerinde, ağırlıklı olarak istihdam edildikleri departmanlar arasında, ön-büro ve kat hizmetleri gelmektedir. Kat hizmetleri, kadınların çalışması için uygun görülen alanlar arasında öne çıkmakta, kadınlar, bu departmanda, erkeklerden daha yetenekli ve tecrübeli oldukları düşünülmektedir. Ön-büro ve kat hizmetlerinde ağırlıklı olarak çalışan kadınlar, yönetim ve yiyecek-içecek departmanlarında düşük oranda istihdam edilmektedirler (http://journals.manas.edu.kg/reforma/oldarchives/2011-4-52/14_1396-3327-1-PB.pdf, 2013).

Bickford ve Glancy 2010 tarihli çalışmalarında bu ifadeleri desteklemiş, işgücünün endüstriyel sınıflandırılmasına ilişkin belirgin farklılıklar bulunduğunu ifade etmişlerdir. Kadın işgücünün önemli bir kısmı seyahat hizmetlerinde, kendi yiyecek içecek ve konaklama işletmelerinde, turist hizmetlerinde ve yiyecek içecek ve servis yönetiminde(%66)yer almaktadır. Buna karşılık, eğlence hizmetleri ve restoranlarda görev yapan kadın çalışanlar oran olarak erkeklerden daha azdır(%48). Değişik mesleklere bağlı olarak belirgin cinsiyet ayrımı görülmektedir. Seyahat acentesi çalışanlarının ve seyahat acentesi yöneticilerinin önemli bir kısmı kadındır(%81)Benzer olarak, konferans ve sergi hizmetleri yönetimi(%71)servis hizmetleri, seyahat ve tur rehberliği(%69)alanlarına kadınlar hakimdir. Erkekler işe şu çalışma alanlarına hâkimdir: Otel taşıma hizmetleri, şeflik ve aşçılık(%61),otel işletmeciliği ve belgeli turistik işletmelerin yönetimi(%60). Turizm endüstrisindeki durum genel iş ortamındaki duruma benzemektedir. Burada anlamlı yatay ve dikey, toplumsal cinsiyet ayrımcılıkları vardır. Yatay olarak kadınlar ve erkekler farklı mesleklere yerleştirilirler. Kadınlar garson, temizlikçi, seyahat acentesi satış temsilcisi olarak istihdam edilirken, erkekler barmen, bahçıvan, yapı çalışanları, sürücü, teknik personel olarak istihdam ettirilmektedir. Dikey olarak tipik “toplumsal cinsiyet” piramidi turizm sektöründe de

yaygındır. Daha düşük pozisyonlar, kariyer gelişim olanağı çok az olan meslekler kadınlar tarafından doldurulmaktadır. Buna karşın önemli yönetimsel pozisyonlar erkekler tarafından doldurulmaktadır (http://www.women1st.co.uk/system/assets/files/000/000/004/original/Women_1st_CaseFor_Change_Executive_Summary_November_2010.pdf?1342707875, 2012).

Biswas ve Cassell 1996 tarihli çalışmalarında da konuya ilişkin olarak benzer ifadelerde bulunmuşlardır. Biswas ve Cassell'a göre otel endüstrisi cinsiyete göre iş bölümlendirilmesinin yapıldığı sektörlerden biridir. Klasik olarak, örgütlerde çok sayıda kadın vasıfsız, yarı vasıflı, düşük maaşlı ve yönetsel olmayan alanlarda istihdam edilirler. Çalışma rolleri temel alındığında, erkekler yüksek düzey meslek rollerini üstlenmektedir. Kadınlara biçilen davranış rolleri daha çok uyum sağlamaya yöneliktir. Kadınlara atfedilen en belirgin davranış rolleri annelik ve cazibedir. Kat hizmeti, garsonluk gibi ev kadını rolleri ile resepsiyonistlik, satış pazarlama gibi müşterileri çekebilecek davranışlar kadınlarla ilişkilendirilmektedir. Bu noktada en önemli unsurlardan biri kadınların kendilerine uygun gördükleri klişeleşmiş cinsiyet rollerinin güçlenmesi konusunda erkeklerle işbirliği yaptıklarının ortaya koyulmasıdır. Öte yandan, açık şekilde belirlenmiş cinsiyet rol ve uygun davranışların tanımlanması örgütler içerisinde azınlık olarak bulunan kadınlar için sorun teşkil etmektedir. Örneğin, kapı görevlisi olan bir kadın her zaman basit görevler aldığı için ciddiye alınmak ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi konusunda sorun yaşadığını ifade etmiştir. Ve eğer bir kadın diğer erkeklerden biri gibi davranmazsa uyum sağlayamayacağını bu nedenle işyerinde çoğu zaman kendini erkekler gibi küfrederken bulabildiğini ifade etmiştir. Buna benzer olarak, azınlıkta mutfak bölümünün tek kadın çalışanı işyerinde kadın gibi davranmadıklarını bunun yerine diğer erkek çalışanlar gibi görülüp bu şekilde muameleye tabi tutulduklarını ifade etmiştir (s:19, 25, 26). Bu ifadeler doğrultusunda otel çalışanlarının yer geldiğinde davranış esnekliğine gitmek durumunda kaldığı ifade edilebilir.

Cinsiyet bireylerin yaşamı üzerinde son derece önemli bir etkiye sahiptir. Bunun nedeni bireyin çevresiyle ilişkisinin, sosyal yaşamının ve iş tercihi ve iş ilişkilerinin çoğunlukla cinsiyeti ekseninde etrafında dönmesidir. Toplumun biyolojik cinsiyet doğrultusunda biçtiği kişilik özellikleri ve roller, bireyin kadınsı ve erkeksi davranışa koşullanmasına zemin hazırlamaktadır. Diğer yandan 1970'lerde ortaya atılan androjeni ya da psikolojik

androjeni, bireyin biyolojik cinsiyeti doğrultusunda değil, koşulların gereğince hangi cinsiyetin kişilik özelliği uygunsu bir süreliğine onu edinmesinin sağlıklı olduğunu savunmuştur. Kişilerarası iletişimde dolayısıyla çalışma hayatı ve yönetimle ilişkili olduğu araştırmacılar tarafından ortaya koyulan androjeni kavramını ile turizm arasında ilişki kurmak zor olmayacaktır.

Ancak literatürde turizm-androjeni ilişkisini ele alan çok sayıda araştırma bulunmamaktadır.

Ghei ve Nebel 1994 tarihli çalışmalarında 3 ve 4 yıldızlı oteller üzerinde yaptıkları araştırmalarında androjen yönetici oranını bulmayı hedeflemiş, “Başarılı yönetici androjendir” hipotezini ortaya koymuştur. Araştırmalarından elde ettikleri sonuçların bu ifadeyi destekler nitelikte olduğunu ileri sürmüşlerdir (Abstract).

Roberts ve Butler 2010 tarihli çalışmalarında turizm androjeni ilişkisini yönetim boyutuyla ele almıştır. Çalışma androjeninin ideal cinsiyet rolü olarak turizme etkisini ele almıştır. Roberts ve Butler’a göre, anlaşmazlıkların çözümü sırasında etkin davranabilmek için konaklama yöneticilerinin esneklik içeren ve uyum sağlayıcı davranışlarda bulunmasını sağlayacak kişilik özelliklerini benimsemesi beklenmektedir. Psikolojik androjeni davranışlarda esneklik ve uyuma odaklanan ve hem yaptırım hem de ifade etme gücüne sahip olmayı ifade eden kavramdır. Androjeni otel yöneticileri için uygun bir kişilik birleşimi olabilir ve çaba gerektiren çalışma rollerinin nasıl idare edileceğinin bir açıklaması olabilir. Sonuç olarak, psikolojik androjeni yeni mezun çalışanların işe alım sürecini tanımlamak adına faydalı olabilir. Özetle, androjen davranışlar, otel işletmesi yöneticilerinin çaba isteyen çalışma rolleriyle nasıl başa çıkacaklarına ilişkin bir açıklama olabilir (s:272).

Bu ifadeler doğrultusunda androjeninin otel yöneticileri için ideal cinsiyet rolü olduğu ve başarılı otel yöneticilerinin androjen kişilik özelliklerini benimsediği çıkarımı yapılabilir. Öte yandan, yerli veya yabancı literatürde androjen kişilik ve turizm, dolayısıyla da otel sektörü arasındaki ilişkiyi ele alan çok sayıda araştırma bulunmamaktadır. Ayrıca androjeni ile otel sektörü arasındaki ilişkiyi ele alan mevcut çalışmalar genellikle “yönetim” alanı veya “androjen kişilik ideali” üzerinde yoğunlaşmıştır.

Bu araştırma ile androjen kişiliğine daha somut bir kavram olarak yaklaşılmıştır. Androjeninin otel işletmeleri ile ilişkisi ele alınırken, araştırma sadece yönetim alanıyla

sınırlandırılmamış, operasyonel alanlara da yayılmıştır. Araştırma ile otel işletmelerinin operasyonel alanlarında ve yönetim alanında görev yapan bireyleri “androjen kişilik özelliklerini benimsemeye iten nedenler(girdiler), bu özelliklerin nasıl bir süreç içerisinde sergilendiği ve sonuçlarının(çıktılar) neler olduğunu ifade etmektir.

Bu amaçla belirli araştırma soruları hazırlanmış ve sorular nitel bir araştırma yöntemi ile detaylandırılarak belirli bulgu ve sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışmaya ilişkin araştırma soruları şunlardır:

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansıması” adlı araştırmanın soruları şöyle sıralanabilir:

1. Androjen kişiliğe ait girdiler nelerdir?
2. Androjen davranışların nasıl bir sürece yayılmaktadır?
3. Androjen davranışın çıktıları nelerdir?

BÖLÜM 4: ANDROJEN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ YANSIMALARINA İLİŞKİN ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölüm araştırmaya ilişkin sorulara cevap verecek analizler ifade edilmiş, bu doğrultuda da çalışmanın sonucunu belirleyecek bulgular ortaya koyulmuştur.

4.1. Araştırmanın Amacı

Androjeni kavramı 1970’li yıllardan itibaren birçok araştırmacının çalışmasına konu olmuştur. Çalışmaların bir kısmı androjeniyi ideal cinsiyet rolü olarak ifade etmiş bir kısmı da androjeninin iddia edildiği kadar büyük faydalar sağlamadığını ileri sürmüştür.

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansımaları “ isimli çalışma öncelikle androjeninin turizm sektörü içerisinde yer alan otel işletmeleriyle olan ilişkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bunun yanı sıra çalışma ile androjen idealinden daha çok androjeni gerçeğinin otel işletmeleri üzerindeki etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bunun nedeni, turizm veya otel işletmeleriyle androjeninin ilişkisini ele alan sınırlı sayıdaki çalışmalarda, androjeninin ideal bir cinsiyet rolü olarak ifade edilmiş olmasıdır. Ayrıca, kavrama ilişkin önceki çalışmalar çoğunlukla androjeninin gerçek boyutlarıyla, var olan etkisini çalışmalarına yansıtmemişlerdir. Dolayısıyla bu çalışma androjeninin otel işletmeleri üzerindeki somut etkilerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

4.2. Araştırmanın Önemi

Androjeni kavramı cinsiyete ilişkin toplumsal bakış açısına yeni bir boyut kazandırmıştır.

Cinsiyet kavramı günümüzde sadece bir terim olarak kalmamış toplumsal alana yayılmış özellikle çalışma ve yönetim alanlarıyla ilişkisi birçok araştırmada vurgulanmıştır.

Bu çalışma cinsiyete ilişkin bir kavram olan androjeninin, hizmet sektörü içerisinde yer alan bir çalışma alanı olan otel işletmeleri ile ilişkisi üzerinde durmaktadır. Çalışma androjeninin otel işletmeleriyle olan ilişkisini çoğu çalışmadan farklı olarak somut

temellere dayandırılmıştır. Bunun yanı sıra cinsiyet ve örgüt ilişkisine ilişkin yeni soruların ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır.

4.3. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evreni oluşturulurken, 5 ve 4 yıldızlı oteller, gerek nitelikleri gerek de sağlayacakları katılımcı sayısı nedeniyle araştırmanın evreninde yer almıştır.

Araştırma kapsamında öncelikle Ankara ilinde yer alan 5 ve 4 yıldızlı oteller belirlenmiştir. Araştırma kapsamında Ankara ilinde yer alan 5 ve 4 yıldızlı otellerin toplamda 7 tanesiyle görüşülmüş ve 20 katılımcının ifadelerinden faydalanılmıştır.

Ankara'daki işletmelerdeki iş yoğunluğu ve iş yükü nedeniyle sadece 20 katılımcıya ulaşılmıştır. Buna bağlı olarak, ikinci bir araştırma evreni olarak Alanya ilçesi seçilmiş ve buradaki 5 ve 4 yıldızlı oteller üzerinden araştırma devam ettirilmiştir.

Alanya ilçesinde yer alan 5 ve 4 yıldızlı otellerden 4 tanesine başvurulmuş ve burada toplamda 13 katılımcı ile görüşülmüştür.

Buna bağlı olarak araştırma evreni olarak başvuru Ankara ve Alanya bölgelerinde yer alan 11 adet 5 ve 4 yıldızlı otelle görüşülmüş, 33 katılımcının ifadesine başvurulmuştur.

4.4. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın kapsamı, diğer bir ifadeyle araştırmanın hangi bölgeleri, ne tür katılımcıların ve işletmelerden oluştuğu “otel nitelikleri” ve “katılımcı nitelikleri” olmak üzere 2 başlıkta ele alınmıştır:

4.4.1. Otel Nitelikleri

Araştırma Ankara ve Antalya bölgelerindeki 5 ve 4 yıldızlı oteller üzerinde yapılmıştır. Ankara ilinde 1 tanesi 5 yıldızlı, 6 tanesi 4 yıldızlı olmak üzere toplamda 7 otel araştırmaya dâhil edilmiştir. Alanya ilçesinde ise 2 tanesi 5, 2 tanesi 4 yıldızlı olmak üzere toplamda 4 otel araştırmada yer almıştır.

Ankara'daki tüm oteller “şehir oteli” niteliğindedir. Alanya'daki otellerin 2 tanesi “şehir oteli” diğer 2'si ise “sahil oteli” niteliklerindedir. “Şehir oteli” olarak hizmet veren otellerden 1 tanesi 5, 1 tanesi 4 yıldızlıdır. Aynı şekilde “sahil oteli” olarak hizmet veren otellerden 1 tanesi 5, diğeri 4 yıldızlıdır.

4.4.2. Katılımcıların Nitelikleri

Araştırma kapsamında otellerin ön büro, servis, kat hizmetleri gibi temel operasyon alanları ve yönetim alanında görev yapan çalışanların bilgi ve deneyimlerine başvurulmuştur. Operasyonel alanın, sadece ön büro, servis ve kat hizmetleri bölümleriyle sınırlandırılmasının temel nedenleri diğer operasyonel tüm alanların bu bölümlere bağlı olarak çalışmasıdır. Bunun yanı sıra; bu 3 bölüm bir bütün olarak ele alındığında; otel işletmelerinin diğer işletme gruplarıyla olan farkını yansıtmaktadır.

Yönetim alanının araştırmaya dâhil edilmesinin ilk nedeni “androjeni yönetim” kavramına ilişkin çok sayıda araştırma olmasıdır. Bu nedenle çok sayıda bölümün var olduğu; dolayısıyla da önemli sayıda yöneticinin istihdam edildiği otel işletmelerinde yönetim alanını göz önünde bulundurmak doğru olacaktır. Yönetim alanına başvurulmasının diğer bir nedeni ise şimdiye dek yapılan çalışmalarda androjen yöneticilik ile otel işletmeleri arasındaki ilişkiye olan bakış açısıdır. Önceki çalışmalarda androjen yöneticiliğin otel yöneticileri için ideal yönetim tarzı olduğu ifade edilmiştir. Öte yandan bu çalışmalarda otel yöneticilerinin “androjen” nitelikler sergileyip sergilemediklerine ilişkin kesin bir ifade yoktur. Bu çalışma ile androjen yönetim tarzının otel yöneticileri tarafından benimsendiğini göstermek, yöneticilerin androjen nitelikler sergilemelerinin nedenleri açıklamak, bu niteliklerin gelişim süreci hakkında bilgi vermek ve androjen nitelikler sergilemenin yöneticiler açısından doğrudu sonuçları ifade etmek amaçlanmıştır.

Ankara’daki 5 yıldızlı otelden toplamda 2 katılımcı araştırmaya dahil olmuştur. Katılımcıların her ikisi de erkektir. Katılımcıların 1 tanesinin ön büro, 1 tanesinin ise servis alanındaki deneyimlerinden faydalanılmıştır. Katılımcıların iş deneyimleri 4 ile 7 yıl arasında değişmektedir.

Ankara’daki 4 yıldızlı otellerden toplamda 18 katılımcı araştırmaya dahil olmuştur. Katılımcıların 9’u erkek 9’u ise kadındır.

Kadın katılımcıların 4’ünün ön büro deneyimlerine başvurulmuştur. Ön büro deneyimlerinden faydalanılan kadın katılımcıların 1 tanesi yönetici pozisyonundadır. Bu nedenle katılımcının hem ön büro hem yönetim alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. 1 katılımcının ise servis alanındaki deneyimine başvurulmuştur. Kat hizmetleri alanında ise toplam 3 katılımcının deneyimlerine başvurulmuştur. 1 katılımcının ise sadece yönetim alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. Yönetim

alanındaki deneyimlerine başvuru 2 katılımcı da rezervasyon bölümünde yer almaktadır. Katılımcıların iş deneyimleri 2 ile 17 yıl arasında değişmektedir. Servis alanındaki deneyimlerine başvuru katılımcının iş deneyimi 2 yıldır. Kat hizmetlerindeki deneyimlerine başvuru katılımcıların iş deneyimleri 2 yılda sabit kalmıştır. Ön büro alanında görev alan katılımcıların iş deneyimleri ise 10 ile 18 yıl arasında değişmektedir.

9 erkek katılımcının 3'ünün ön büro alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. 2 katılımcının servis alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. 3 katılımcının kat hizmetleri alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. 3 katılımcının 2 tanesi kat hizmetleri alanında yönetici pozisyonundadırlar. Bu nedenle hem kat hizmetleri hem de yönetim alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. 1 katılımcının ise sadece yönetim alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. Ön büroda görev yapan katılımcıların iş deneyimleri 4 ile 7 yıl arasında değişmektedir. Servis alanında görev yapan katılımcıların iş deneyimleri 8 ile 21 yıl arasında değişmektedir. Kat hizmetleri alanında görev yapan katılımcıların deneyimleri ise 10 ile 20 yıl arasında değişmektedir. Son olarak yönetim alanında görev yapan katılımcıların iş deneyimleri 10 ile 20 yıl arasında değişmektedir.

Alanya'daki 5 yıldızlı otellerden toplamda 7 katılımcıyla görüşülmüştür. Katılımcıların 5 tanesi erkek 2 tanesi kadındır.

Kadın katılımcıların 1 tanesinin servis, 1 tanesinin ise ön büro alanındaki deneyimlerinden faydalanılmıştır. Servis alanında görev yapan tek katılımcının iş deneyimi 2 yıldır. Ön büro alanında görev yapan katılımcının iş deneyimi de 2 yıldır.

Erkek katılımcıların 2'sinin servis, 1 tanesinin ön büro, diğer 2 katılımcının kat hizmetleri ve yönetim alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. Servis alanında görev yapan katılımcıların iş deneyimleri 12 ile 14 yıl arasında değişmektedir. Ön büro alanında görev yapan tek katılımcının iş deneyimi 11 yıldır. Kat hizmetleri ve yönetim alanında deneyimlerine başvuru 2 katılımcının iş deneyimleri 18 ile 25 yıl olarak değişmektedir.

Alanya'daki 4 yıldızlı otellerden toplamda 6 katılımcı ile görüşülmüştür. Katılımcıların 3'ü kadın 3'ü erkektir.

Kadın katılımcılardan 1 tanesinin servis, 1 tanesinin ön büro ve yönetim, 1 tanesinin ise sadece yönetim alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. Yönetim alanındaki bilgi ve deneyimlerinden faydalanılan katılımcıların 1 tanesi ön büro, diğeri ise kat hizmetleri alanında yöneticilik yapmaktadır. Servis alanındaki tek katılımcı stajyer olarak görev yapmaktadır; iş deneyimi 3 aydır. Ön büro ve yönetim alanındaki deneyimlerinden faydalanılan katılımcının iş deneyimi 25 yıldır. Yönetim alanındaki bilgi ve deneyimine başvuru alan diğeri katılımcının iş deneyimi ise 24 yıldır.

Erkek katılımcılardan 1 tanesinin ön büro, 1 tanesinin servis, 1 tanesinin ise yönetim alanındaki deneyimlerine başvurulmuştur. Ön büro alanında görev yapan tek katılımcının iş deneyimi 11 yıldır. Servis alanında görev yapan katılımcının iş deneyimi 11 yıldır. Yönetim alanında görev yapan katılımcı; ön büro alanında yöneticilik yapmaktadır. Bu katılımcının iş deneyimi hakkında kesin bir bilgi yoktur.

Tüm bu bilgiler özetle şöyle ifade edilebilir:

Ankara’da 5 ve 4 yıldızlı otellerde toplamda 20 katılımcıya ulaşıldığı ve 3 katılımcının hem operasyonel hem de yönetim deneyimleri birlikte alınmıştır.

Antalya’da ise 5 ve 4 yıldızlı otellerde toplamda 13 katılımcı ile görüşülmüştür. 3 katılımcının hem operasyonel hem de yönetim deneyimleri birlikte alınmıştır.

Sonuç olarak, araştırma kapsamında Ankara ve Alanya bölgelerinde toplamda 33 katılımcıya ulaşıldığı söylenebilir.

4.5. Veri Elde Etme Yöntemi

Çalışmaya ilişkin araştırma sorularının cevaplanması için “mülakat” ve “gözlem” tekniği kullanılmıştır. “Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansımaları” isimli bu çalışma genel olarak psikolojik alanıyla ilişkilidir. Bu nedenle katılımcıların ifadelerini dinlemek, dolayısıyla da derin bilgiler edinmek katılımcılarla yüz yüze görüşmeyi gerektirmektedir. Bu nedenle araştırmada mülakat tekniğine başvurulmuştur. Mülakat soruları “operasyonel alana ilişkin sorular” ve “yönetim alanına ilişkin sorular” olmak üzere 2 farklı tarzda hazırlanmıştır.

Operasyonel alana ilişkin sorular Mülakat soruları hazırlanırken Bem Cinsiyet Rolü Envanteri ve literatür kısmında yer verilen ve cinsiyetlerin karakter özelliklerini ifade eden diğeri çalışmalardan faydalanılmıştır. Bu çalışmalardan yola çıkarak kadın ve erkeklerin belirgin karakter özelliklerinin ifade edilmesini sağlayacak ve araştırma

sorularını test edecek mülakat soruları hazırlanmıştır. Tüm bunlar, otel sektöründeki örgüt yapısı, işleyiş ve ilişkileri ile bağdaştırılmaya çalışılmıştır(Araştırmaya ilişkin mülakat soruları Ek 1’de verilmiştir).

Bem Cinsiyet Rolü Envanteri ve literatür kısmında yer verilen ve cinsiyetlerin karakter özelliklerini ifade eden diğer çalışmalardan yönetim alanına ilişkin sorular hazırlanırken de faydalanılmıştır. Yönetim alanındaki sorular belirlenirken öncelik ast üst ilişkilerine verilmiştir. Ayrıca, otel yöneticilerinin iş ortamındaki görevleri de göz önünde bulundurulmuştur. Bu doğrultuda otel yöneticilerin androjen kişilik özellikleri sergileme nedenlerini, süreci(koşulları) ve sonuçları kapsayacak sorular hazırlanmıştır(Yönetim alanında görev yapan katılımcılara yöneltilen sorular Ek 2’de belirtilmiştir).

10 ile 30 dakika arasında değişen süreler boyunca katılımcılara yöneltilen sorular ses kaydına alınmıştır. Verilen cevaplar doğrultusunda iş ve bölüm sorumlulukları, iç ve dış etkiler(kişilik, eğitim, kültür, yetişme ortamı, işletme politikaları), müşterilerle ilişkiler, çalışma ortamı ve sonuçlar(çıktılar)olarak ifade edilebilecek araştırma boyutları ortaya koyulmuştur.

Daha sonra katılımcıların cevapları “betimsel analiz” tekniği ile değerlendirilmiştir.

Betimsel analiz yönteminde; elde edilen veriler, önceden belirlenen başlıklar altında özetlenir ve yorumlanır. Veriler araştırma sonuçlarına göre sınıflandırılabilir ya da veri toplama aşamalarında gözlem veya mülakatla elde edilen bilgiler doğrultusunda düzenlenebilir. Özetle; betimsel analiz 4 aşamadan oluşur. 1.aşamada betimsel analiz için çerçeve oluşturulur. 2.aşamada konuya ilişkin çerçeveye göre veriler işlenir. 3.aşamada bulgular tanımlanır. 4.aşamada ise bulgular yorumlanır (Altunışık, 2007, s:268).

Bu çalışmada ise öncelikle araştırmanın amacına yönelik sorular belirlenmiştir. Çalışmanın cinsiyete ilişkin olması nedeniyle bazı sorular sadece kadın, bazı sorular ise sadece erkek katılımcılara yönelik olarak tasarlanmıştır. Buna ek olarak, her operasyonel bölümün farklı gereklilikleri olması nedeniyle, bazı mülakat soruları, sadece belirli bölümlere özel olarak tasarlanmıştır. Ayrıca, yönetim alanının operasyonel alanlardan farklı nitelikler taşıması nedeniyle bu bölüme ilişkin farklı sorular tasarlanmıştır. Sonraki adımda, araştırma alanlarının 5 ve 4 yıldızlı otel işletmeleri olmasına karar verilmiştir. Daha sonra Ankara ve Alanya’nın araştırmanın yapılacağı bölgeler olmasına karar verilmiştir. Seçilen bölgelerde görüşülen

katılımcıların ifadesi doğrultusunda elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır ve analizi kolaylaştıracak boyutlar oluşturulmuştur. İfadelerin tekrar etme sıklığı göz önünde bulundurularak boyutlara ilişkin bulgular oluşturulmuştur. Son olarak bulgular ile araştırma konusundaki ilişkiyi ifade eden sonuçlara ulaşılmıştır.

4.6. Araştırmada Kullanılan Envanterler

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansıması” adlı çalışma kişilik, cinsiyet ve toplumsal cinsiyet kavramları ile önemli bir etkileşime sahiptir. Bu nedenle bilhassa cinsiyetlere atfedilmiş kişilik özelliklerinin tanımlanması çalışmanın doğru şekilde ifade edilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

Çalışma kapsamında öncelikle “androjeni” kavramını ortaya koyan Sandra Bem’in Bem Cinsiyet Rolü Envanterinden faydalanılmıştır(bkz: Tablo 4). Bunun yanı sıra, Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmalarında ortaya koydukları Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri’nden yararlanılmıştır(bkz: Tablo 6). Diekman ve Eagly 2000 tarihli araştırmalarında ortaya koydukları “Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Boyutları” adlı çalışmada faydalanılan kaynaklar arasında yer almaktadır(bkz: Tablo 3).

Özetle, araştırmada başvuru olan tüm bu kaynaklar, androjen kişilik özelliklerine ilişkin somut tanımlamaların getirilmesi yolunda ölçek görevi görmüşlerdir.

4.7. Araştırma Süreci

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansımaları” isimli çalışma hazırlanırken, öncelikle araştırmanın teorik kapsamına ilişkin başlıklar belirlenmiş, bu yolda gerekli bilgilere ulaşılmış ve eldeki bilgiler derlenerek, teorik içeriği yansıtan bölümler oluşturulmuştur.

Alan araştırması hazırlanırken ilk olarak, hangi araştırma yönteminin kullanılacağı belirlenmiştir. Teorik bilgilerden ve cinsiyete ilişkin çeşitli envanterlerden faydalanılarak, araştırmanın katılımcılarına yöneltilecek belirli sorular hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış nitelikteki mülakat çalışması ve gözlemler doğrultusunda elde edilen bulgular betimsel analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir. Değerlendirmeler sonucunda araştırmaya ilişkin gerekli yargılara ve sonuçlara ulaşılmıştır.

4.8. Araştırmaya İlişkin Kısıtlar

Araştırmanın kısıtlar teorik ve alan araştırmasına ilişkin olmak üzere iki şekilde ele alınabilir.

Teorik açıdan “androjeni” kavramının temelinin çok eski olmaması, kavramı ele alan çalışmaların genel anlamda androjeni ideali üzerinde yoğunlaşmıştır. Bunun yanı sıra, özellikle literatürde androjeninin otel işletmeleri ile ilişkisini inceleyen çok sayıda çalışma bulunmamaktadır.

Çalışmaya ilişkin alan araştırması hazırlanırken ise özellikle Ankara’da bulunan işletmelerin yoğunluğundan ötürü çok sayıda katılımcı ile görüşme imkanı olmamıştır. Bunun yanı sıra bazı katılımcılarla sınırlı süre kapsamında görüşülmüştür.

4.9. Araştırmaya İlişkin Varsayımlar

Bu çalışma ile androjeni ve otel işletmelerinin ilişkisine yönelik şu varsayımlarda bulunulmuştur:

- Androjeni otel işletmelerinin temel operasyonel alanlarında(ön büro, servis, kat hizmetleri) ve yönetim alanında görev yapan çalışanların davranışlarına etki etmektedir.
- Androjen kişilik özelliklerinin otel işletmelerinin çalışanlarının davranışlarına yansımada çalışma ortamı ve işletme politikalarının önemli etkisi vardır.
- Androjen kişilik özellikleri etkisini çalışanların hem müşterilerle ilişkileri esnasında hem de iş yükümlülükleri yerine getirilirken göstermektedir.
- Androjen kişilik özelliklerini çalışma ortamında benimseyen bireyler bu durumun günlük hayatlarına olumlu ya da olumsuz olarak yansıtılmaktadırlar.

4.10. Bulgular ve Değerlendirme

Araştırmaya ilişkin bulgular operasyonel alan ve yönetim alanı olmak üzere 2 temel alan kapsamında incelenecektir.

4.10.1. Temel Alanlar

Mülakat soruları ve bu sorulara verilen cevaplar, araştırma sorularının çerçevesinde değerlendirilmiş, bunun sonucunda operasyonel alanlar için “işletme politikaları, müşterilerle ilişkiler, çalışma ortamı ve sonuçlar(çıktılar)” boyutları, yönetim alanı için ise “otorite”, “hatalar karşısındaki tutum”, “istek ve ihtiyaçlar”, “önsezi”, “detaycılık”,

“çözümleyicilik” ve “çıktılar” adlı boyutlar oluşturulmuştur. Daha sonra bu boyutlara ilişkin olarak elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

4.10.1.1. Operasyonel Alan

Önceden de belirtildiği gibi operasyonel alanlar otellerin “ön büro, servis ve kat hizmetleri alanlarından oluşmaktadır. İş ve bölüm sorumlulukları, iç ve dış etkiler(kişilik, eğitim, kültür, yetiştirme ortamı, işletme politikaları), müşterilerle ilişkiler, çalışma ortamı ve sonuçlar(çıktılar)olarak belirlenen boyutların androjeni ile ilişkisi ön büro, servis, kat hizmetleri bölümlerinde görev yapan katılımcıların ifadeleri doğrultusunda değerlendirilecektir.

Operasyonel alanlara ilişkin bulguları genel anlamda şöyle ifade etmek mümkündür:

Ön Büro Alanı

Ön büro alanında 10 katılımcının ifadesine başvurulmuştur.

Katılımcıların 6’sı kadın 4’ü erkektir. 6 kadın katılımcıların 4’ü Ankara’daki 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadır. İş deneyimleri 7 ile 18 yıl arasında değişmektedir. Diğer 2 katılımcı ise Alanya’daki 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. 5 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi yıl, 4 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi ise 25 yıldır.

4 erkek katılımcıdan 2’si Ankara’daki 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadır. İş deneyimleri 4 ile 7 sene arasında değişmektedir. Diğer 2 katılımcı ise Alanya’daki 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. 5 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi 11 yıl, 4 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi ise 10 yıldır.

İş Ve Bölüm Sorumlulukları

Kadın katılımcıların tamamı “misafir memnuniyetinin” iş ve bölüm sorumlulukları içinde yer aldığını ifade etmiştir. Buna bağlı olarak, 2 katılımcı özellikle “misafire saygı” unsuruna vurgu yapmıştır.

Erkek katılımcıların 3 tanesi misafir istekleriyle ilgilenmeyi bölüm sorumluluğu olarak tanımlamıştır. 3 katılımcıdan 2 tanesi ise bu durumun nedenini ön büro bölümünün “otelin beyni” konumunda olmasına bağlamıştır.

Bulgular doğrultusunda ön büro çalışanların “misafir memnuniyeti” ve “misafir ihtiyaçlarına duyarlılık” unsurlarını iş ve bölüm sorumluluğu olarak tanımladığı

söylenbilir. Misafir memnuniyeti” ve “misafir ihtiyaçlarına duyarlılık” Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde kadına atfedilen özellikler içinde yer alan “İhtiyaca duyarlılık” unsuruyla ilişkilendirilebilir (**bkz: Tablo 4**).

Cinsiyet boyutuyla ele alındığında, kadınların iş ve bölüm sorumlulukları noktasında “kadınsı” özellikler sergiledikleri ifade edilebilir. Öte yandan, erkek çalışanlar da iş ve bölüm sorumluluklarını yerine getirmek için iş ortamında kadına atfedilen “ihtiyaca duyarlılık” özelliğini sergilemek durumunda kaldıkları ifade edilebilir. Sonuç olarak, ön büro alanında, özellikle müşteri karşısındaki iş ve bölüm sorumluluklarını yerine getirmek adına, erkek çalışanların da kadına atfedilen kişilik özelliklerini kazandığını ifade etmek mümkündür. Öte yandan kadın çalışanlar, doğrudan kendi kişiliğine atfedilen “kadınsı” özelliklerini benimsemektedirler.

İç Ve Dış Etkiler

İç ve dış etkiler boyutu ***kişilik, eğitim, kültür, yetişme ortamı ve işletme politikalarından*** oluşmaktadır.

➤ Kişilik

Kadın katılımcıların tamamı kişiliğin çalışan tavırlarında etkili olduğunu ancak özellikle otel sektörünün gerekliliklerinden olan “nezaket” gibi istenen davranışlar konusunda sürecin kişiliğe baskın geleceğini vurgulamışlardır. 4 katılımcı çalışanın kişiliği nasıl olursa olsun özellikle müşteriler karşısında doğru tavırları benimsemesi gerektiğini belirtmiştir. 3 katılımcı ise işe alımlar sırasında zaten uygun kişilikteki insanların tercih edildiğini ifade etmiştir.

4 erkek katılımcının tamamı, kişiliğin çalışan tavırlarını etkilediğini ifade etmiştir. Öte yandan bu 4 katılımcı, sürecin çalışanların tavırlarını şekillendireceğini ifade etmiş, özellikle çalışanları daha nazik hale getirdiğini belirtmişlerdir.

Ön büro alanında görev yapan kadın katılımcıların ifadesi doğrultusunda, otel işletmelerinde özellikle müşterilerle ilişkilerde, çalışanların tavırlarını kişilikten çok çalışma ortamının belirlediği söylenebilir. Bunun yanı sıra, kadın katılımcıların ifadesi, işe alımlarda işletme standartlarını yerine getirecek kişilikte bireylerin seçildiğini göstermektedir. Benzer olarak, ön büro alanında görev yapan erkek katılımcıların ifadeleri de kadın katılımcılara benzer olarak, çalışma sürecinin kişiliğe baskın

geleceğini ve çalışan tavırlarının süreçle birlikte işletme standartlarına uygun hale geleceğini göstermektedir.

➤ *Kültür, Eğitim ve Ortam*

6 katılımcıdan 5 tanesi eğitim, kültür ve yetişilen ortamın çalışan tutum davranışlarını etkilediğini ancak sürecin çalışanı otel standartlarında tavırlar sergilemeye yönelttiğini ifade etmiştir. 5 katılımcıdan 1 tanesi ise çalışma ortamının tamamıyla bu unsurlara baskın geldiğini, çalışanı iş ortamında daha sıcakkanlı ve kibar hale getirdiğini ifade etmiştir.

4 erkek katılımcının tamamı kültür, eğitim ve yetişme ortamının çalışanların tavırlarını etkileyeceğini belirtmiştir. 4 katılımcıdan 2 tanesi sürecin bu unsurlara baskın geleceğini, çalışanların davranışlarını standartlaştıracağını ifade etmiştir.

Ön büro alanında görev yapan kadın katılımcıların ifadesi doğrultusunda, kültür, eğitim ve yetişme ortamının çalışan davranışlarını etkilediği ancak sürecin bu unsurlara baskın geldiği ve çalışan davranışlarının bu doğrultuda şekillendiğini söylemek mümkündür.

Ön büro alanında görev yapan erkek katılımcıların ifadesi doğrultusunda ise kültür, eğitim ve yetişme ortamının çalışan davranışlarını etkilediğini söylemek mümkündür. Öte yandan, katılımcıların ifadesi doğrultusunda sürecin çalışan tavırlarını istenen standartlara getirme ihtimali bulunduğu söylenebilir.

➤ *İşletme Politikaları*

6 kadın katılımcının 5'i işletme politikalarının çalışanların iş ortamındaki tutumlarını etkilediğini ifade etmiştir. 5 katılımcıdan 2'si işletme politikalarıyla beraber kendi prensiplerinin de doğru tavırları sergilemelerini sağladığını ifade etmiştir. 1 katılımcı ise çalışanlarının deneyimli olduğunu bu nedenle belirli kurallara bağlı olunmadığını ifade etmiştir.

4 erkek katılımcıdan 3 tanesi işletme politikalarını çalışan davranış ve tutumları üzerinde etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Etkinlik alanı olarak "müşterilerle ilişkiler" vurgusu yapılmıştır. İşletme politikalarını 1 katılımcı ise eğitilmiş otelcilerin davranışlarını işletme politikalarından önce kendi bilinçliliği ile sergilediğini belirtmiştir.

Ön büro alanında görev yapan kadın ve erkek katılımcıların ifadesi doğrultusunda, işletme politikalarının çalışan tavırlarını özellikle müşterilerle iletişim noktasında etkilediğini ifade etmek mümkündür. Dolayısıyla, işletme politikalarının çalışan tavırlarına özellikle “nezaket ve isteklere duyarlılık” unsuru doğrultusunda belirli bir standart getirdiği söylenebilir.

Bunun yanı sıra ön büro alanında görev yapan kadın ve erkek katılımcıların ifadeleri doğrultusunda, işletme politikalarının yanı sıra çalışma ortamında geçirilen sürecin de çalışan tavırlarını şekillendirdiği söylenebilir. Katılımcılar özellikle iş ortamında bulunma sürecinin çalışanları daha “nazik” hale getirdiğini ifade etmiştir.

Bu ifadeler doğrultusunda, otel işletmelerindeki çalışma ortamında geçirilen sürenin, yani sürecin çalışanı iş ortamında daha nazik davranmaya teşvik ettiği söylenebilir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “naziklik” özelliği kadına atfedilmektedir. Bu durumda erkeklerin koşullara bağlı olarak kadınsı kişiliğin getirdiği esneklikten faydalandıkları ifade edilebilir.

Müşterilerle İlişkiler

“Müşterilerle İlişkiler” boyutu iletişim, *istekler, fonksiyonel olmayan istek ve davranışlar ve çözümlene* olmak üzere 4 maddeden oluşmaktadır.

➤ İletişim

6 kadın katılımcının 3 ü iletişime ilişkin olarak “misafir memnuniyeti” vurgusu yapmıştır. 1 katılımcı müşterilerle iletişim kurarken kibar davranışlar sergilenmesi gerektiğini belirtmiştir. 2 katılımcı ise müşterilerle iletişimde özellikle güler yüzlülüğün önemli olduğunu vurgulamışlardır.

4 erkek katılımcıdan 3 tanesi müşterilerle ilişkilerde nezaket vurgusu yapmıştır. 4 katılımcıdan 2 tanesi ise müşterilerle ilişkilerde samimiyet ve resmiyet dengesinin kurulması gerektiğini ifade etmişlerdir. 4 katılımcının diğer 2’si ise misafirlere karşı güler yüzlü bir yaklaşım sergilemek gerektiğini ifade etmişlerdir.

Bu ifadeler otel işletmelerinde, ön büro alanında görev yapan müşterilerle ilişkilerde, envantere göre; kendi cinsiyetlerine atfedilen “nezaket”, “ihtiyaçlara duyarlılık”, veya envantere bağlı olarak “sıcakkanlılık, neşelilik” olarak ifade edilebilecek “güler yüzlülük” özelliklerini benimsedikleri göstermektedir. Dolayısıyla kadın katılımcılar müşterilerle ilişkiler sürecinde “kadınsı” özellikler sergiledikleri ifade edilebilir.

Bulgular doğrultusunda, otel işletmelerinde ön büro, servis ve kat hizmetleri gibi operasyonel alanlarda görev yapan erkek katılımcıların da müşterilerle ilişkilerde tıpkı kadın çalışanlar gibi “nezaket” ve “güler yüz” içeren davranışlar sergiledikleri söylenebilir. Nezaket ve güler yüz, envanterde kadınlara atfedilmiştir. Dolayısıyla, erkek katılımcıların müşterilerle iletişim sürecinde, görevlerinin de etkisiyle kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri görülebilir.

➤ *İstekler*

6 kadın katılımcıdan 1 tanesi istekler konusunda “Müşteri her zaman haklıdır.” prensibini benimsediklerini ifade etmiştir. Diğer 1 katılımcı ise bu ifadeyi destekler nitelikte olarak misafirleri karşısında her zaman güler yüzlü olduklarını, sorun varsa çözmeye, tartışma varsa sakinleştirmeye çalıştıklarını belirtmiştir. 4 katılımcı ise müşterilerin tüm isteklerini yerine getirmediklerini ifade etmiştir. 4 katılımcıdan 1 tanesi her isteğin yerine getirilmemesinin nedenini “her otelin belirli hizmet konsepti olması” olarak ifade etmiştir. Ayrıca bu 4 katılımcı her isteği yerine getiremediklerini ancak bunu nazik bir şekilde ifade ettiklerini belirtmiştir.

4 erkek katılımcıdan 1 tanesi iş gereği müşteri ne isterse onu yapmak durumunda olduklarını ifade etmiştir. 3 katılımcı ise misafirin her isteğini yerine getiremeyeceklerini ancak bunu nazik bir şekilde ifade edeceklerini belirtmişlerdir. 3 katılımcıdan 2 tanesi isteklere ilişkin sorunları ellerinden geldiğince çözmeye çalışacaklarını belirtmişlerdir.

Bulgular doğrultusunda ön büro bölümünde görev yapan çalışanların müşterilerin isteklerini yerine getirmeye çalıştığını, yerine getirmedikleri bir istek olduğunda bunu nazik bir dille ifade ettiklerini söylemek mümkündür.

Bulgular doğrultusunda kadın katılımcıların da erkek katılımcıların da yerine getiremedikleri istekleri ifade ettikleri söylenebilir. Bu özellik Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde, erkeklere atfedilen özellikler içinde yer alan “fikirlere ifade etme” karakter özelliği ile ilişkilendirilebilir. Buna bağlı olarak, erkek ön büro çalışanlarının istekler karşısında fikirlerini ifade edebildikleri, dolayısıyla kendi cinsiyetlerine atfedilen yani erkeksi özellikleri sergiledikleri ifade edilebilir.

Androjen kişilik;“kadınsı ve erkeksi özelliklerin farklı durumlara uyum sağlamak için esnek olarak kullanılması” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak,

müşterilerin isteklerine cevap verme sürecinde, otel işletmelerinin ön büro alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *Çözümleme*

Kadın katılımcıların tamamı çalışma ortamında meydana gelebilecek sorunlara çözümleyici yaklaşıtlarını ifade etmişlerdir. 6 katılımcıdan 4 tanesi çalışma sürecinin çözümleme becerilerini arttırdığını ifade etmişlerdir. Yine, 6 katılımcıdan 4 tanesi sorun çözmede yaratıcılık kullandıklarını ifade etmişlerdir. 4 katılımcıdan 1 tanesi çalışma ortamındaki sorun çözme gerekliliklerinin, sosyal hayatta da kendisini daha çözümleyici hale getirdiğini ifade etmiştir.

4 erkek katılımcının tamamı sorunlara çözümleyici yaklaşıtlarını ifade etmişlerdir. 4 Katılımcıdan 2 tanesi çözümler konusunda inisiyatif kullandıklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise sorunlara yaratıcı çözümler de getirdiklerini ifade etmiştir.

Ön büro alanında görev yapan katılımcıların ifadeleri, kadın ve erkek fark etmeksizin tüm çalışanların çalışma ortamında özellikle müşteri sorunlarına çözümleyici bir tavırla yaklaşıtlarına işaret etmektedir. Bunun yanı sıra, bulgular hem erkek hem de kadın çalışanların sorun çözme de “yaratıcılık” kullandıklarını göstermektedir.

Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “çözümleyicilik” erkeksi kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır. Diekman ve Eagly'nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde ise “yaratıcılık” kadınsı kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır (**bkz: Tablo 4**).

Bu ifadeler doğrultusunda kadın ve erkek ön büro çalışanlarının müşteri sorunları karşısında erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” ve kadınlara atfedilen “yaratıcılık” özelliklerini birlikte kullandıkları söylenebilir.

Bu ifadelerden ve androjen kişiliğin tanımından yola çıkarak müşterilerin sorunlarını çözme sürecinde, otel işletmelerinin ön büro alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *Fonksiyonel Olmayan İstek Ve Davranışlar*

6 kadın katılımcıdan 4 tanesi fonksiyonel olmayan istek ve davranışlar karşısında üst mevkiden yardım istediklerini belirtmiştir. 3 katılımcı bu tür davranışlar karşısında “geri çekildikleri” ifadesini kullanmışlardır. 2 katılımcı bu tür davranışlar karşısında nezaketten ödün vermediklerini vurgulamış, 3 katılımcı önce misafirleri yatıştırmaya çalıştıklarına, bir katılımcı ise buna benzer olarak açıklama yaptıklarına dikkat çekmiştir.

4 erkek katılımcının tamamı saldırgan müşteri davranışları karşısında geri çekileceklerini belirtmiştir. Katılımcılardan 1 tanesi bu tür davranışları güvenliğe ve yönetime bildirdiklerini ifade etmiştir. 1 katılımcı bu tür davranışların çözümlenemediği noktada işletme politikalarının devreye gireceğini, misafirlerin acentelerine yönlendirileceklerini belirtmiştir. 1 katılımcı ise bu tür davranışlar karşısında nezaketten ödün vermeyeceğini ancak durumdan hoşnutsuzluğunu mimikleri ile ifade edeceğini belirtmiştir(gülümsememek gibi)

Bulgular, ön büro alanında da görev yapan çalışanlarının fonksiyonel olmayan diğer bir ifadeyle saldırgan müşteri davranışları karşısında sakin ve yatıştırıcı tavırlar sergilediğini ya da geri çekildiğini göstermektedir. “Yatıştırıcı olma” Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “kadınsı” özellikler içinde yer almıştır. Benzer olarak, “Sakin Olma” Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde kadınlara atfedilen “ılımlılık” (**bkz: Tablo 6**) ile ilişkilendirilebilir.

“Geri çekilme” tavrı Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde kadınlara atfedilen “yumuşak başlılık” ve Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde kadınlara atfedilen “pasiflik” (**bkz: Tablo 6**) ile ilişkilendirilebilir.

Bu ifadeler doğrultusunda saldırgan müşteri davranışları karşısında operasyonel alanda ön büro görev yapan erkek çalışanların kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri söylenebilir. Diğer yandan, kadın ön büro çalışanlarının saldırgan müşteri davranışları karşısında kendi cinsiyet özelliklerini sergiledikleri söylenebilir.

Çalışma Ortamı

Ön büro alanının “Çalışma ortamı” boyutu “çalışma arkadaşları ile ilişkiler”, “**rekabet**” “**önsezi**”, “**sayılar**” “**iş prensipleri**”, “**detaycılık**” “**savunma yeteneği**” ve “**çıktılar**” gibi unsurlardan oluşmaktadır.

➤ *Çalışma Arkadaşları İle İlişkiler*

6 kadın katılımcıdan 1 tanesi çalışma ortamındaki tüm bireylerin birbirine karşı saygı ve ciddiyetle yaklaştıklarını ifade etmiştir. Cinsiyet boyutu göz önünde bulundurulduğunda, 6 katılımcının 4 tanesi erkek çalışanların, kadınların olduğu iş ortamında tavırlarında daha dikkat olduklarını belirtmiş ve daha kibar ifade şekillerini yansıttıklarını belirtmişlerdir. 3 katılımcı ise ön büronun göz önünde bir ortam olduğunu bu nedenle tüm çalışanların tavırlarına dikkat etmeleri gerektiğini belirtmiştir.

4 erkek katılımcının tamamı iş ortamında çalışma arkadaşları ile aralarında daha resmi bir iletişim olduğunu ifade etmişlerdir. 4 katılımcıdan 3 tanesi iş ortamının dışında çalışma arkadaşlarıyla daha samimi ilişkiler kurduklarını ifade etmişlerdir.

Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda; müşterilerle iletişim sırasında hem kadın hem de erkek ön büro çalışanlarının birbirleriyle daha ciddi, geri hizmet sırasında daha samimi ilişkiler içinde olduğu ifade edilebilir. “Samimiyet” Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “nötr” kişilik özelliği olarak ifade edilmiştir. “Ciddiyet” ise çalışmada faydalanılan ölçeklerde herhangi bir cinsiyetin özellikleriyle ilişkilendirilmemiştir. Buna bağlı olarak, ön büro çalışanlarının çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerinde belirli bir cinsiyete atfedilen özellikleri benimsediği söylenemez.

Rekabet

Kadın katılımcılardan 1 tanesi rekabetten çok işine odaklı olduğunu belirtmiştir. 1 katılımcı iş ortamında rekabetin çok hoş karşılanmadığını ancak diğer işletmelerle rekabete girdiklerini ifade etmiştir. Cinsiyet açısından ele alındığında, 2 katılımcı çalışma ortamının kadınları rekabetçi haline getirdiğini ifade etmiştir. Bu iki kadından biri kadınların ruhunda kendini beğendirme, ön planda olma ve kanıtlama gibi özellikler olduğunu bu nedenle rekabet alanında başarılı olabildiklerini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise işletmelerindeki ödüllü uygulamalar nedeniyle kadın erkek herkesin rekabetçi olduğunu ifade etmiştir.

4 erkek katılımcıdan 3 tanesi kadın erkek fark etmeksizin her çalışanın iş ortamında rekabetçi hale geldiğini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise erkeklerin kadınlardan daha rekabetçi olduğunu; ancak kadınlarında iş konusunda azimli olduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların ifadeleri çalışma ortamının veya işletme uygulamalarının ön büro alanında görev yapan kadın ve erkek çalışanlarını rekabetçi hale getirdiğini göstermektedir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “rekabetçilik” özelliği erkeklere atfedilmiştir. Buna dayalı olarak, rekabet konusunda ön büro alanında görev yapan erkek çalışanlarının kendi cinsiyet özelliklerini sergilediği ifade edilebilir. Öte yandan, kadın ön çalışanlarının çalışma ortamında rekabetçi hale geldiği, yani süreç doğrultusunda erkeksi özellikleri benimsediği söylenebilir (**bkz: Tablo 4**).

➤ *Önsezi*

Bu alanda 4 kadın katılımcının bilgi ve deneyimlerine başvurulmuştur. 4 katılımcıdan 3 tanesi çalışma ortamında önsezilerini kullandıklarını ifade etmişlerdir. 3 katılımcıdan 1 tanesi misafir hareketleri alanındaki önsezilerine, 1 tanesi ise bütçe işlemlerinde önsezilerine yer verdiğine dikkat çekmişlerdir. Öte yandan, aynı katılımcı önsezi kullanmanın yeri ve zamanı olduğunu belirtmiştir. 3 katılımcıdan son olanı önsezi yeteneğini kullandığını ancak sorunları mantık ile çözdüğünü ifade etmiştir.

Önsezilere ilişkin olarak 4 erkek katılımcıdan 2 tanesinin ifadesine başvurulmuştur. 2 katılımcı da iş ortamında önsezilerine başvurduklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcıdan 1 tanesi önsezi kullanmanın insanın kişiliğiyle ilgili olduğunu ifade etmiştir. Diğer katılımcı ise önsezilerini kullandığını ancak hareketlerini mantık çerçevesinde yürüttüğünü ifade etmiştir.

Bulgular, ön büro alanında görev yapan çalışanlarının iş ortamında önsezilerine başvurabildiklerini göstermektedir. Öte yandan bulgular, hem erkek hem de kadın çalışanların önsezi ile mantığı birleştirdiklerini göstermektedir.

“Önsezi” Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde(**bkz: Tablo 3**) kadınsı bir özellik olarak tanımlanmıştır. “Mantıksal düşünme” ise hem Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde hem de Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde erkeksi bir özellik olarak ifade edilmiştir(**bkz: Tablo 3 ve Tablo 6**).

Bunun sonucunda ön büro alanında görev yapan kadın ve erkek çalışanlarının iş ortamında oluşabilecek durumlar karşısında önsezilerine başvurabileceklerine; ancak durumlara yönelik mantıklı yaklaşımlar geliştireceklerine ilişkin işaret edebilmektedir. Dolayısıyla hem erkek hem de kadın çalışanlarını çalışma sürecinde, belirli durumlar karşısında, kadına atfedilen “önsezi” ve erkeğe atfedilen “mantıksal düşünme” özelliklerini esnek olarak kullandıkları söylenebilir.

Bu ifadelerden doğrultusunda iş ortamında meydana gelebilecek olay ve durumları tahmin etme ve uygun faaliyetlerde bulunma sürecinde, otel işletmelerinin ön büro alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *Sayılar*

5 kadın katılımcı sayılar konusunda, özellikle ekonomik anlamdaki hesaplamalarda başarılı olduklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı çalışma süreci ile ekonomik hesaplamalar konusunda daha başarılı hale geldiklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise matematikle arasının çok iyi olmadığını ancak çalışma süreci ile ekonomik hesaplamalar konusunda başarılı hale geldiğini ifade etmiştir.

Sayılarla ilişkin olarak 4 erkek katılımcıdan 3 tanesinin ifadesine başvurulmuştur. 3 katılımcıdan 2'si sayılar konusunda yetenekli olduklarını ifade etmiştir. 2 katılımcıdan 1 tanesi çalışma sürecinin ekonomik hesaplamalar alanındaki yatkınlığını arttırdığını ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 1 tanesi ise bu ifadeye benzer olarak, sayılarla arasının iyi olmadığını ancak çalışma sürecinin ekonomik hesaplamalar konusunda kendisini daha yetenekli hale getirdiğini ifade etmiştir.

Sayısal yetenek, sayılar konusunda iyi olma” özelliği Diekman ve Eagly'nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde (**bkz: Tablo 3**) erkeksi bir özellik olarak tanımlanmıştır.

“Sayısal yeterlilik” unsuruna ilişkin ifadeler sadece ön büro alanında yer verilmiştir. Bunun nedeni ön büro bölümünün bir nevi “muhasabe” niteliği taşımasıdır. Bu nedenle çalışanların hesaplamalara, dolayısıyla sayısal alana yatkın olması gerekmektedir. Bulgular, hem erkek hem de kadın ön büro çalışanlarının ekonomik faaliyetler konusunda, sayısal yeteneğe sahip olduklarını veya bu alandaki becerilerini zamanla arttırdıklarını göstermektedir. Bu bağlamda, erkeklerin kendi cinsiyetlerine atfedilen

“sayısal yetenek” özelliğini sergilediği söylenebilir. Öte yandan, kadın katılımcıların iş sorumluluklarını yerine getirmek adına süreç içinde erkeksi bir özelliği benimsediği ve bu özellik konusunda yetkinleştiği söylenebilir.

➤ *İş Prensipleri*

6 katılımcıdan bir tanesi iş prensiplerine çok fazla önem vermediğini ifade etmiştir. 5 katılımcı iş prensiplerinin önemli olduğunu, bu 5 katılımcıdan 4 tanesi ise sosyal hayatlarında da prensiplerine önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 5 katılımcıdan 3 tanesi iş prensiplerinin esnetilemeyeceğini, 2 tanesi ise iş prensiplerinin duruma bağlı olarak esnetilebileceğini ifade etmişlerdir.

4 erkek katılımcının tamamı iş prensiplerinin yeri geldiğinde esnetilebileceğini ifade etmiştir.

Bulgular, ön büro alanında görev yapan kadın çalışanların hem iş ortamında hem de çalışma ortamındaki genel anlamda prensiplerine bağlı olduklarını ancak ve ancak istisnai durumlarda iş prensiplerini aksattıklarını göstermektedir.

Erkek katılımcıların ifadeleri ise erkek ön büro çalışanlarının iş prensiplerini yeri geldiğinde uygulayıp yeri geldiğinde göz ardı ettiklerini göstermektedir.

Prensiplere bağlı olma” özelliği herhangi bir cinsiyet özelliği ile ilişkilendirilmemiştir. Öte yandan Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde (**bkz: Tablo 3**) “prensipsizlik” erkeksi bir özellik olarak tanımlanmıştır. Buna bağlı olarak iş prensipleri konusunda kadın ön büro çalışanların kadınsı veya erkeksi tavırlar sergilemediği söylenebilir. Öte yandan erkek katılımcıların prensipler konusunda kendi cinsiyetlerine uygun tutumlar sergilediği söylenebilir.

➤ *Detaycılık*

6 kadın katılımcıdan 3 tanesi iş ortamında detaycı olduklarını ve ayrıntıları asla atlamadıklarını ifade etmiştir. 3 katılımcı ise iş ortamında ayrıntılara önem verdiklerini ancak ayrıntıların yeri geldiğinde detaylar konusunda esnek olabileceklerini ifade etmişlerdir.

4 erkek katılımcıdan 3 tanesi iş ortamında yeri geldiğinde detaylara önem verilebileceğini, yeri geldiğinde ise esnetilebileceğini ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 1 tanesi kişiliğinden ötürü detaycı olduğunu ancak zaman zaman iş ortamında detayları

atlayabildiğini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise işe başladığı zamanlarda detaycı değilken, zamanla detaylara daha fazla önem verir hale geldiğini belirtmiştir.

Bulgular doğrultusunda ön büro çalışanlarının iş ortamında yeri geldiğinde detaylara önem verip yeri geldiğinde atlayabildiği ifade edilebilir.

Çalışma ortamında erkek ön büro çalışanlarının, gerekli olduğunda Diekman ve Eagly'nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde (**bkz: Tablo 3**) kadına atfedilen “detaycılık” özelliğini benimsediği, bazen de aynı ölçekte erkeğe atfedilen “kuralsızlık” özelliğini benimsediği ifade edilebilir. Öte yandan, kadın katılımcıların da aynı şekilde yeri geldiğinde kendi cinsiyetlerine atfedilen detaycılık” özelliğini benimsediği, bazen de aynı ölçekte erkeğe atfedilen “kuralsızlık” özelliğini benimsediği ifade edilebilir. Bunun sonucunda hem erkek hem de kadın ön büro çalışanlarının çalışma ortamındaki düzen konusunda hem kadınsı hem de erkeksi bir özelliği esnek olarak kullandıkları söylenebilir.

Bu ifadelere dayanarak, çalışma ortamındaki sorumlulukları yerine getirme sürecinde, ön büro alanında görev yapan kadın ve erkek katılımcıların “androjen kişiliği yansıtan davranışlar” sergiledikleri söylenebilir.

➤ *Hakkını savunma*

Kadın katılımcıların tamamı iş ortamında gerekli olduğunda haklarını savunabildiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılardan 2 tanesi haklarını savunurken kibar bir ifade tarzı kullandıklarını vurgulamışlardır. 2 katılımcı ise yeri geldiğinde haksızlık karşısında geri de çekilebildiklerini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise eskiden iş konusunda kimseye “hayır” diyemezken zamanla “hayır” demek konusunda kendisini eğiterek hakkını savunmayı öğrendiğini belirtmiştir.

4 erkek katılımcının tamamı iş ortamında özellikle müşterilerden gelen haksız davranışlar karşısında pasif bir tavır sergilediklerini belirtmişlerdir. 4 katılımcıdan 2 tanesi iş ortamının dışında haksızlığa maruz kaldıklarında daha atılgan bir tavır sergileyebileceklerini belirtmişlerdir.

Hakkını Savunma” özelliği Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde (**bkz: Tablo 4**) erkeksi bir kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır. Hakkını savunabilme unsuruna ilişkin bulgular ön büro alanında görev yapan kadın çalışanların süreç boyunca “hakkını savunabilen, atılgan” tavırlar sergilediklerini göstermektedir.

Bu ifadeler doğrultusunda, ön büro alanında görev yapan kadın katılımcıların çalışma süreci boyunca erkeklere atfedilen “hakkını savunabilme” özelliğini benimsedikleri ifade edilebilir.

Fonksiyonel olmayan müşteri davranışları unsuru da göz önünde bulundurulduğunda, bulgular; ön büro alanında görev yapan erkek çalışanların “müşteri kaynaklı haksızlıkları” alttan almaya meyilli, daha pasif bir tutum sergilediğini göstermektedir.

Öte yandan, bulgular; ön büro alanında görev yapan erkek çalışanlarının çalışma arkadaşlarının neden olduğu veya iş ortamı dışında gerçekleşen haksızlıklara karşı iddialı tavırlar gösterdiklerine de işaret etmektedir. Buna bağlı olarak otel işletmelerinin ön büro alanında görev yapan erkek çalışanların hakkını savunma konusunda gerekli olduğunda (müşterilerle ilişkilerde) kadına atfedilen “pasiflik” yeri geldiğinde (çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerde ve dış ortamda) “iddialı, atılgan” tutumları esnek olarak kullandığı ifade edilebilir. Buna bağlı olarak, otel işletmelerinin ön büro alanında görev yapan erkek çalışanların hakkını savunabilme boyutunda “androjen kişiliği yansıtan davranışlar” sergilediğini söylemek mümkündür.

Çıktılar(Sonuçlar)

6 katılımcıdan 1 tanesi otelde sergilediği tutum ve davranışların sosyal hayatında olumlu veya olumsuz etkisi olmadığını ifade etmiştir. 1 katılımcı ise kişiliğinden ötürü mutlu bir insan olduğunu bu nedenle sergilediği tavırların ona herhangi bir etkisi olmadığını ifade etmiştir. 1 katılımcı çalışma ortamının kendini daha kolay savunur hale getirdiğini ifade etmiştir. Diğer 3 katılımcı çalışma ortamında her koşulda nazik olma zorunluluğunun sosyal hayatlarında kısa süreli de olsa strese yol açtığını ifade etmişlerdir. Öte yandan, bu 3 katılımcıdan 2 tanesi çalışma ortamının kendilerini daha çözümleyici hale getirdiğini ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra, bu 3 katılımcıdan 1 tanesi özgüvenin arttığını, 1 tanesi empati kurma yetisinin arttığını ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 1 tanesi ise iş ortamındaki detaycılığını sosyal hayatına taşımadığı belirtmiş, detaycılığı sosyal hayata taşımanın strese yol açtığını da bu duruma neden olarak göstermiştir.

Bulgular ön büro alanında görev yapan kadın çalışanların zamanla sosyal hayatlarında da daha çözümleyici hale geldiğine işaret etmektedir. Bunun yanı sıra ön büro alanında görev yapan kadın katılımcıların çalışma ortamı ve genel anlamda iş hayatına katılmaları nedeniyle “kendine güvenir” hale geldiklerini söylemek mümkündür. Buna

bağlı olarak, iş ortamında gerektiğinde erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” özelliğini kullanan kadın otel çalışanlarının sosyal hayatlarında da daha çözümleyici hale geldiği söylenebilir. Bu ifadeler doğrultusunda otel işletmelerinin özellikle ön büro alanında görev yapan kadın çalışanların, iş ortamında kendi cinsiyetlerine atfedilen “nazik” davranışları sürekli olarak sergilemeleri nedeniyle sosyal hayatlarında iletişim kurarken daha başarılı oldukları ortaya çıkmaktadır. Öte yandan hep nazik davranma zorunluluğu, kadın çalışanları psikolojik açıdan yorulabilmekte, dolayısıyla sosyal hayatlarında olumsuz davranışlar sergileyebilmeleri ile sonuçlanabilmektedir.

4 erkek katılımcıdan 3 tanesi iş yerinde sergiledikleri kibar ve nazik davranışların strese yol açabildiğini ifade etmiştir. 4 katılımcıdan 1 tanesi iş ortamının kendisini daha detaycı ve sosyal hayatında da daha nazik hale getirdiğini ifade etmiştir. 4 katılımcıdan diğer 1 tanesi ise iş ortamının kendisini daha çözümleyici hale getirdiğini ifade etmiştir.

Bulgular iş ortamında sürekli nazik davranma durumunun otellerin ön büro alanında görev yapan erkek çalışanlarında psikolojik anlamda yorgunluğa ve strese yol açtığına işaret etmektedir. Öte yandan, bulgular, çalışma ortamında sürekli nazik davranmanın ön büro alanında görev yapan erkek çalışanları daha anlayışlı, kibar, kendini ifade edebilen, iletişim konusunda başarılı hale getirdiğini söylemek mümkündür.

Servis Alanı

Servis alanında 9 katılımcının ifadesine başvurulmuştur. Katılımcıların 3’ü kadın 6’sı erkektir.

Kadın katılımcıların 1 tanesi Ankara görev yapmaktadır. Ankara’daki katılımcı 4 yıldızlı bir otelde görev yapmaktadır. Katılımcının iş deneyimi 2 yıldır. Diğer 2 katılımcı ise Alanya’daki 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. Katılımcıların 1 tanesi 5 yıldızlı bir otelde, 1 tanesi ise 4 yıldızlı bir otelde görev yapmaktadırlar. Katılımcıların görev yaptığı otellerin tamamı şehir oteli niteliğindedir. 5 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi 2 yıldır. 4 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi ise 3 aydır.

Erkek katılımcıların 3 tanesi Ankara görev yapmaktadır. Ankara’daki katılımcıların 1 tanesi 5, diğer 2 tanesi ise 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. 5 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi 14 yıldır. 4 yıldızlı otellerde görev yapan katılımcıların iş deneyimi 10 ile 25 yıl olarak değişmektedir. Diğer 3 katılımcı ise

Alanya'daki 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. Katılımcıların 2 tanesi 5 yıldızlı bir otelde, 1 tanesi ise 4 yıldızlı bir otelde görev yapmaktadırlar. Katılımcıların görev yaptığı otellerin tamamı şehir oteli niteliğindedir. 5 yıldızlı otelde görev yapan katılımcıların iş deneyimi 10 ile 12 yıl olarak değişmektedir. 4 yıldızlı otelde görev yapan katılımcının iş deneyimi ise 11 yıldır.

İş Ve Bölüm Sorumlulukları

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi güler yüz ve misafir memnuniyetinin, 1 katılımcı ise çalışan huzurunun iş ve bölüm sorumlulukları içinde olduğunu vurgulamıştır.

6 erkek katılımcıdan 4 tanesi “müşteri memnuniyeti” vurgusu yapmışlardır. 6 katılımcıdan 3 tanesi müşterilerle iletişimin önemli olduğunu ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 1 tanesi ise iletişim kurarken saygılı ve güler yüzlü bir yaklaşım benimsemenin gerekli olduğunu ifade etmişlerdir.

Bulgular doğrultusunda, servis çalışanlarının güler yüzlü ve saygılı olmayı ve müşteri memnuniyetini iş ve bölüm sorumlulukları olarak gördükleri söylenebilir. Buna bağlı olarak, servis alanında iş ve bölüm sorumlulukları nedeniyle hem erkek hem de kadın çalışanların ihtiyaca duyarlı ve güler yüzlü davrandıkları ifade edilebilir.

Cinsiyet boyutuyla ele alındığında, kadınların iş ve bölüm sorumlulukları noktasında “kadınsı” özellikler sergiledikleri ifade edilebilir. Öte yandan, erkek çalışanlar da iş ve bölüm sorumluluklarını yerine getirmek için iş ortamında kadına atfedilen “ihtiyaca duyarlılık” ve “güler yüzlülük” özelliğini sergilemek durumunda kaldıkları ifade edilebilir.

Sonuç olarak servis alanında, özellikle müşteri karşısındaki iş ve bölüm sorumluluklarını yerine getirmek adına, erkek çalışanların da kadına atfedilen kişilik özelliklerini kazandığını ifade etmek mümkündür. Öte yandan kadın çalışanlar, doğrudan kendi kişiliğine atfedilen “kadınsı” özelliklerini benimsemektedirler.

İç Ve Dış Etkiler

İç ve dış etkiler boyutu kişilik, eğitim, kültür, yetişme ortamı ve işletme politikalarından oluşmaktadır.

➤ *Kişilik*

Kadın katılımcıların tamamı çalışanın kişiliğinin davranışlarına etki ettiğini ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 2 tanesi sürecin çalışan tavırlarını şekillendireceğini ifade etmiştir.

6 erkek katılımcıdan 4 tanesi sürecin çalışan kişiliğine özellikle nezaket boyutunda baskın geleceğini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise işe alımlar sırasında çalışma ortamına uygun kişilikli personel seçmeye özen gösterdiklerini belirtmiştir.

Servis alanında görev katılımcıların ifadesi doğrultusunda, otel işletmelerinde özellikle müşterilerle ilişkilerde, çalışanların tavırlarını kişilikten çok çalışma ortamının belirlediği söylenebilir.

Bunun yanı sıra, kadın katılımcıların ifadesi, işe alımlarda işletme standartlarını yerine getirecek kişilikte bireylerin seçildiğini göstermektedir. Erkek katılımcıların ifadeleri de kadın katılımcılara benzer olarak, çalışma sürecinin kişiliğe baskın geleceğini ve çalışan tavırlarının süreçle birlikte işletme standartlarına uygun hale geleceğini göstermektedir.

➤ *Kültür, Eğitim ve Ortam*

3 katılımcıdan 1 tanesi yabancı dil gibi eğitimsel koşulların, şive gibi kültürel ve yetişme ortamına ilişkin unsurların çalışanların müşterilerle ilişkisini etkileyeceğini ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise işletme politikalarının ve çalışma sürecinin kültür, eğitim ve yetişme ortamı gibi unsurlara baskın geleceğini ifade etmişlerdir.

Erkek katılımcıların tamamı kültür, eğitim ve yetişilen ortamın çalışan tavırlarını etkilediğini ifade etmiştir. 6 katılımcının 3 tanesi ise sürecin tutumlar konusunda bu unsurlara baskın geleceğini ifade etmiştir.

Servis alanında görev yapan tüm katılımcıların ifadesi kültür, eğitim ve yetişme ortamının çalışan davranışlarını etkilediği ancak sürecin bu unsurlara baskın geldiği ve çalışan davranışlarının bu doğrultuda şekillendiğini göstermektedir.

➤ *İşletme Politikaları*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi işletme politikalarının çalışan davranışları üzerinde etkili olduğunu ifade etmiştir. 2 katılımcıdan 1 tanesi zincir işletme olarak faaliyet gösterdikleri için standartlar çerçevesinde davrandıklarını belirtmişlerdir.

6 erkek katılımcıdan 4 tanesi işletme politikalarının çalışan tavırlarını ve müşterilerle iletişimini etkileyeceğini belirtmişlerdir. 1 katılımcı işletme politikalarının, özellikle, tavırlarını etkilemediğini belirtmiştir. 1 katılımcı ise işletmenin politikalarından önce bireysel olarak müşteri memnuniyeti için çalıştığını ifade etmiştir.

Servis alanında görev yapan tüm katılımcıların ifadesi doğrultusunda, işletme politikalarının çalışan tavırlarını özellikle müşterilerle iletişim noktasında etkilediğini ifade etmek mümkündür. Dolayısıyla, işletme politikalarının çalışan tavırlarına özellikle “nezaket ve isteklere duyarlılık” unsuru doğrultusunda belirli bir standart getirdiği söylenebilir. Katılımcılar özellikle iş ortamında bulunma sürecinin çalışanları daha “nazik” hale getirdiğini ifade etmiştir.

Bu ifadeler doğrultusunda, otel işletmelerindeki çalışma ortamında geçirilen sürenin, yani sürecin çalışanı servis alanının iş ortamında daha nazik davranmaya teşvik ettiği söylenebilir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde (**bkz: Tablo 4**) “naziklik” özelliği kadına atfedilmektedir. Bu durumda erkeklerin koşullara bağlı olarak kadınsı kişiliğin getirdiği esneklikten faydalandıkları ifade edilebilir.

Müşterilerle İlişkiler

“Müşterilerle İlişkiler” boyutu iletişim, istekler, fonksiyonel olmayan istek ve davranışlar ve çözümlenme olmak üzere 4 maddeden oluşmaktadır.

➤ İletişim

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi müşterilerle iletişimde “kibar olma” vurgusu yapmışlardır. 3 katılımcıdan 2 tanesi ise “güler yüzlü olma” vurgusu yapmışlardır.

6 erkek katılımcıdan 4 tanesi müşterilerle iletişim konusunda “nezaket” vurgusu yapmışlardır. Diğer 2 katılımcı ise müşterilerle ilişkilerde samimiyet ile resmiyet arasında denge kurulması gerektiğini ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise güler yüzlü olmanın misafirlerle iletişim kurmak açısından önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

Servis alanında görev yapan kadın katılımcılar müşterilerle ilişkilerde misafir memnuniyetinin sağlanması, kibar, nazik güler yüzlü olunması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Bu ifadeler doğrultusunda otel işletmelerinin servis alanında görev yapan müşterilerle ilişkilerde, envantere göre; kendi cinsiyetlerine atfedilen “nezaket”, “ihtiyaçlara

duyarlılık”, ve birçok araştırmada kadına atfedilen bir özellik olarak tanımlanan “güler yüzlülük” özelliklerini benimsedikleri söylenebilir. Dolayısıyla servis çalışanlarının müşterilerle ilişkiler sürecinde “kadınsı” özellikler sergiledikleri ifade edilebilir.

Bu doğrultuda, servis alanında görev yapan erkek katılımcıların da müşterilerle ilişkilerde tıpkı kadın çalışanlar gibi “nezaket” ve “güler yüz” içeren davranışlar sergiledikleri söylenebilir. Nezaket ve güler yüz, envanterde kadınlara atfedilmiştir. Dolayısıyla, erkek katılımcıların müşterilerle iletişim sürecinde, görevlerinin de etkisiyle kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri görülebilir.

➤ *İstekler*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi ellerinden geldiğince müşteri isteklerini yerine getirmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. 3 katılımcıdan 2 tanesi yerine getiremeyecekleri müşteri isteklerini nazik bir şekilde ifade ettiklerini belirtmişlerdir. 1 katılımcı ise yerine getiremedikleri istekler olması durumunda, misafiri üst kademeye yönlendirdiklerini belirtmiştir.

6 erkek katılımcının tamamı misafirlerin her tür isteğini yerine getirmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. 6 katılımcıdan 1 tanesi otel politikaları içinde “misafire hayır denmediğini” ifade etmiştir. 1 katılımcı ise misafirin isteğini otelin kaynaklarıyla temin edemiyorsa otel dışı kaynakları kullanacağını ifade etmiştir. 4 katılımcı ise misafirin isteğini yerine getiremeyeceklerse bunu “nazik bir şekilde” ifade ettiklerini belirtmişlerdir.

Bulgular doğrultusunda servis alanında görev yapan çalışanların müşterilerin isteklerini yerine getirmeye çalıştığını, yerine getirmedikleri bir istek olduğunda bunu nazik bir dille ifade ettiklerini söylemek mümkündür. Aynı şekilde ön büro, servis ve kat hizmetlerinde görev yapan erkek çalışanların da müşterilerin isteklerini yerine getirmeye çalıştıklarını, müşterilerin yerine getirilemeyecek istekleri olduğunda ise durumu nazik bir dille ifade ettiklerini söylemek mümkündür.

Bulgular doğrultusunda kadın katılımcıların da erkek katılımcıların da yerine getiremedikleri istekleri ifade ettikleri söylenebilir. Bu özellik Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde, erkeklere atfedilen özellikler içinde yer alan “fikirleri ifade etme” karakter özelliği ile ilişkilendirilebilir. Buna bağlı olarak, servis çalışanlarının istekler karşısında fikirlerini ifade edebildikleri, dolayısıyla kendi cinsiyetlerine atfedilen yani

erkeksi özellikleri sergiledikleri ifade edilebilir. Öte yandan, bulgular operasyonel alanlarda görev yapan kadın ve erkek çalışanların fikirlerini ifade ederken “nazik” bir tutum benimsediğini göstermektedir. Dolayısıyla operasyonel alanda görev yapan kadın ve erkek çalışanların müşterilerin isteklerini yerine getirme sürecinde “kadınsı” ve “erkeksi” özellikleri esnek olarak kullandıkları söylenebilir.

Androjen kişilik; “kadınsı ve erkeksi özelliklerin farklı durumlara uyum sağlamak için esnek olarak kullanılması” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak, müşterilerin isteklerine cevap verme sürecinde, otel işletmelerinin operasyonel alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *Çözümleme*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi çalışma ortamında oluşan sorunlara çözümleyici yaklaştıklarını ifade etmişlerdir. Her iki katılımcı da sorun çözerken yaratıcılık kullandıklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcıdan 1 tanesi iş ortamında her an sorun oluşabileceğini bu nedenle çözümleyiciliğin olağan hale geldiğini ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 1 tanesi ise sorunları genellikle şeflerine yönlendirdiğini ifade etmiştir. Öte yandan, çalışma ortamında kazandığı deneyimlerle, özellikle yabancı dil deneyimi ile sorunları daha kolay atlatabildiğini ifade etmiştir.

6 erkek katılımcıdan 5 tanesi iş ortamındaki sorun çözmek için duruma yönelik alternatifler ürettiklerini belirtmişlerdir. 1 katılımcı ise problemleri çözerken kadın çalışanlardan yardım aldıklarını çünkü onların daha çözümleyici olduklarını ifade etmiştir.

Servis alanında görev yapan katılımcıların ifadeleri, tüm çalışanların çalışma ortamında özellikle müşteri sorunlarına çözümleyici bir tavırla yaklaştıklarına işaret etmektedir. Bunun yanı sıra, bulgular hem erkek hem de kadın çalışanların sorun çözme de “yaratıcılık” kullandıklarını göstermektedir.

Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “çözümleyicilik” erkeksi kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır. Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde ise “yaratıcılık” kadınsı kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır (**bkz: Tablo 4**).

Bu ifadeler doğrultusunda hem kadın hem de erkek servis çalışanlarının müşteri sorunları karşısında erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” ve kadınlara atfedilen “yaratıcılık” özelliklerini birlikte kullandıkları söylenebilir.

Bu ifadelerden ve androjen kişiliğin tanımından yola çıkarak müşterilerin sorunlarını çözme sürecinde, otel işletmelerinin operasyonel alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *Fonksiyonel Olmayan İstek Ve Davranışlar*

3 katılımcıdan 2 tanesi müşteri ne kadar öfkeli olursa olsun sakin davrandıklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı misafirleri üst kademeye yönlendireceklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise müşteri memnuniyeti için çalışanların işbirliği yapacağını ifade etmiştir.

6 erkek katılımcıdan 3 tanesi saldırgan tavırlı müşterileri gerekli birimlere yönlendirdiklerini ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise bu tür tavırlar sergileyen müşterileri sakinleştirmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise nezaket çizgisini aşmadan bu durum karşısındaki tavrını belli edeceğini ifade etmiştir.

Bulgular servis alanında görev yapan çalışanların fonksiyonel olmayan diğer bir ifadeyle saldırgan müşteri davranışları karşısında sakin ve yatıştırıcı tavırlar sergilediğini ya da geri çekildiğini göstermektedir. “Yatıştırıcı olma” Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “kadınsı” özellikler içinde yer almıştır. Benzer olarak, “Sakin Olma” Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” (**bkz: Tablo 6**) içinde kadınlara atfedilen “ılımlılık” ile ilişkilendirilebilir.

“Geri çekilme” tavrı Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde kadınlara atfedilen “yumuşak başlılık” (**bkz: Tablo 4**) ve Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde kadınlara atfedilen “pasiflik” (**bkz: Tablo 6**) ile ilişkilendirilebilir.

Bu ifadeler doğrultusunda saldırgan müşteri davranışları karşısında, servis alanında görev yapan erkek çalışanların kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri söylenebilir. Diğer yandan, kadın ön büro çalışanlarının saldırgan müşteri davranışları karşısında kendi cinsiyet özelliklerini sergiledikleri söylenebilir.

Çalışma Ortamı

“Çalışma ortamı” boyutu “çalışma arkadaşları ile ilişkiler”, “rekabet” “önsezi”, “iş prensipleri”, “detaycılık” “savunma yeteneği” ve “çıktılar” gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurlara ek olarak, kadın servis çalışanlarının “fiziksel güç gerektiren görevler” konusundaki ifadesine de başvurulmuştur.

➤ *Çalışma Arkadaşları İle İlişkiler*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi müşteriye hizmet sırasında tüm çalışanların birbiriyle seviyeli bir ilişkisi olduğunu ifade etmiştir. 2 katılımcıdan 1 tanesi hem müşteriye hizmet hem de geri hizmet sırasında tüm çalışanların standart tavırlar sergilediğini belirtmişlerdir. Öte yandan her 2 katılımcı da erkek çalışanların iş ortamında kadınlar varsa daha kibar davrandıklarını ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise çalışanların geri hizmet sırasında sergileyeceği tavrın ortamın erkek veya kadın egemen olmasında dayalı olduğunu ifade etmiştir. 1 katılımcı ise kadın çalışanların bazen, erkeklerin argo içerikli konuşma dillerini benimseyebildiklerini ifade etmiştir.

6 erkek katılımcıdan 5 tanesi çalışma ortamında “tüm personellerin birbirleriyle nazik ve resmi bir ilişki içerisinde olduğu” vurgusunu yapmıştır. 6 katılımcıdan 4 tanesi erkek çalışanların kadın çalışanların olduğu ortamda davranışlarına çeki düzen verip, daha kibar davrandıklarını belirtmişlerdir. 3 katılımcı ise geri hizmet sırasında bazen kadın servis personellerinin de nezaketten ödün verebileceğini ifade etmişlerdir.

Servis alanından elde edilen bulgular ise, çalışma esnasında tüm çalışanların birbirlerine karşı “nazik” tavırlar sergilediğini göstermektedir. Buna dayalı olarak, servis alanında, hizmet sırasında hem erkek hem de kadın katılımcıların çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerinde kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri söylenebilir.

Buna ek olarak elde edilen bulgular, servis alanında, geri hizmet sırasında, erkek çalışanların kadın çalışanların olduğu ortamda daha nazik davrandığını göstermektedir. Bunun sonucunda, erkek çalışanların iş ortamındaki uyumun korunması için kadına atfedilen “nezaket” özelliğini benimsediği söylenebilir. Diğer yandan erkek ve kadın katılımcıların ifadelerinden elde edilen bulgular, servis alanında görev yapan kadın çalışanların da bazen geri hizmet sırasında, daha “erkeksi ve sert” tavırlar sergilediğini göstermektedir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde (**bkz: Tablo 4**) “erkeksilik” ve agresiflik olarak da tanımlanabilecek “sert davranma” özellikleri erkeklere atfedilmiştir.

Dolayısıyla servis alanında görev yapan kadınların iş ortamına uyum sağlamak veya stresi azaltmak için geri hizmet sırasında erkeksi özellikler sergilediği ifade edilebilir.

➤ *Rekabet*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi çalışma ortamında rekabetçi olabileceklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı, bazı otel uygulamalarının çalışanları rekabete teşvik ettiğini, kendisinin de bu tür bir uygulamada başarı elde ettiğini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise otel içinde çalışanlar arasında rekabet olmadığı ancak dış rekabete katıldıklarını ifade etmiştir.

6 erkek katılımcıdan 3 tanesi iş ortamının, kadın erkek fark etmeksizin herkesi rekabetçi hale getirdiğini ifade etmişlerdir. 6 katılımcıların 2 tanesi kadınların iş ortamına ayak uydurmak için rekabete girebileceklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise kadınlar arasında rekabetin yaygın olmadığını ancak bazen kadınların erkekler kadar pratik olmaya çalıştıklarını ifade etmiştir.

Katılımcıların ifadeleri çalışma ortamının veya işletme uygulamalarının servis alanında görev yapan kadın ve erkek çalışanlarını rekabetçi hale getirdiğini göstermektedir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “rekabetçilik” özelliği erkeklere atfedilmiştir. Buna dayalı olarak, rekabet konusunda servis alanında görev yapan erkek çalışanlarının kendi cinsiyet özelliklerini sergilediği ifade edilebilir. Öte yandan, servis alanında görev çalışma ortamında rekabetçi hale geldiği, yani süreç doğrultusunda erkeksi özellikleri benimsediği söylenebilir.

➤ *Önsezi*

Önsezilere ilişkin olarak 3 kadın katılımcıdan 2 tanesinin ifadesine başvurulmuştur. 2 katılımcı da çalışma ortamında önsezilerine başvurduklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcıdan 1 tanesi önsezi ile mantığı birleştirdiğini, bütün olasılıkları düşündükten sonra çözüme gittiklerini ifade etmiştir.

Önsezilere ilişkin olarak 6 erkek katılımcıdan 2 tanesinin ifadesine başvurulmuştur. Katılımcıların 2’si de çalışma ortamında önsezilerine başvurduklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcıdan 1 tanesi müşteri tutumlarına, 1 tanesi ise çalışma ortamında olabilecek durumlara yönelik olarak önsezilerine başvurduklarını ifade etmişlerdir.

Bulgular, servis alanında görev yapan çalışanlarının iş ortamında önsözlerine başvurduklarını göstermektedir. Öte yandan bulgular, hem erkek hem de kadın çalışanların önsözi ile mantığı birleştirdiklerini göstermektedir.

“Önsözi” Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde (bkz Tablo 3) kadınsı bir özellik olarak tanımlanmıştır. “Mantıksal düşünme” ise hem Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde hem de Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde erkeksi bir özellik olarak ifade edilmiştir (bkz Tablo 3 ve Tablo 6).

Bunun sonucunda servis alanlarda görev yapan kadın ve erkek çalışanlarının iş ortamında oluşabilecek durumlar karşısında önsözlerine başvurabileceklerine; ancak durumlara yönelik mantıklı yaklaşımlar geliştireceklerine işaret edebilmektedir. Dolayısıyla hem erkek hem de kadın çalışanlarını çalışma sürecinde, belirli durumlar karşısında, kadına atfedilen “önsözi” ve erkeğe atfedilen “mantıksal düşünme” özelliklerini esnek olarak kullandıkları söylenebilir. Bu ifadelerden doğrultusunda servis alanında iş ortamında meydana gelebilecek olay ve durumları tahmin etme ve uygun faaliyetlerde bulunma sürecinde, otel işletmelerinin kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *İş Prensipleri*

3 kadın katılımcının tamamı iş prensiplerinin esnetilebileceğini ifade etmişlerdir. 3 katılımcının 2 tanesi iş prensiplerinin ancak istisnai durumlar karşısında esnetilebileceğini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise iş ortamında zaten rahatlıkla inisiyatif kullanabildiklerini ifade etmiştir.

6 erkek katılımcıdan 4 tanesi iş prensiplerine yeri geldiğinde bağlı kalınacağını, yeri geldiğinde ise iş prensiplerinin esnetilebileceğini ifade etmişlerdir. Katılımcılardan 1 tanesi ise iş prensiplerinin asla kırılmayacağını ifade etmiştir. 1 katılımcı prensiplerinin iş ortamında önemli olduğunu ancak sosyal hayatta çok önemli olmadığını ifade etmiştir.

Bulgular, servis alanında görev yapan kadın çalışanların hem iş ortamında hem de çalışma ortamındaki genel anlamda prensiplerine bağlı olduklarını ancak ve ancak istisnai durumlarda iş prensiplerini aksattıklarını göstermektedir.

“Prensiplere bağılı olma” özelliğı herhangi bir cinsiyet özelliğı ile ilişkilendirilmemiştir. Öte yandan Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde (**bkz: Tablo 4**) “prensipsizlik” erkeksi bir özellik olarak tanımlanmıştır. Buna bağılı olarak kadın servis çalışanlarının iş koşulları gereğince erkeğe atfedilen bir özelliğı benimsedikleri söylenebilir. Öte yandan erkek katılımcıların prensipler konusunda kendi cinsiyetlerine uygun tutumlar sergilediğı söylenebilir.

➤ *Detaycılık*

3 kadın katılımcının tamamı çalışma ortamında ayrıntılara önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 3 katılımcıdan 1 tanesi kişiliğinden ötürü de detaylara önem verdiğini ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 2 tanesi koşullara bağılı olarak iş ortamında bazı detayların göz ardı edilebildiğini ifade etmişlerdir.

6 erkek katılımcının tamamı iş ortamında detaylara önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 6 katılımcıdan 2 tanesi iş ortamındaki detayların asla esnetilemeyeceğini ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise detayların yeri geldiğinde göz ardı edilebileceğini özellikle vurgulamışlardır. 3 katılımcı ise sosyal hayatlarında hem de iş ortamında detaylara önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise sosyal hayatlarında detaylara önem vermediklerini ancak iş ortamında detaylara dikkat ettiklerini vurgulamışlardır.

Bulgular doğrultusunda servis çalışanlarının iş ortamında yeri geldiğinde detaylara önem verip yeri geldiğinde atlayabildiğı ifade edilebilir.

Çalışma ortamında erkek ön büro çalışanlarının, gerekli olduğunda Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde (**bkz: Tablo 3**) kadına atfedilen “detaycılık” özelliğini benimsediğı, bazen de aynı ölçekte erkeğe atfedilen “kuralsızlık” özelliğini benimsediğı ifade edilebilir. Öte yandan, kadın katılımcıların da aynı şekilde yeri geldiğinde kendi cinsiyetlerine atfedilen detaycılık” özelliğini benimsediğı, bazen de aynı ölçekte erkeğe atfedilen “kuralsızlık” özelliğini benimsediğı ifade edilebilir. Bunun sonucunda hem erkek hem de kadın servis çalışanlarının çalışma ortamındaki düzen konusunda hem kadınsı hem de erkeksi bir özelliğı esnek olarak kullandıkları söylenebilir.

Bu ifadelere dayanarak, çalışma ortamındaki sorumlulukları yerine getirme sürecinde; servis v görev yapan hem kadın hem de erkek çalışanların “androjen kişiliğı yansıtan davranışlar” sergiledikleri söylenebilir.

➤ *Hakkını savunma*

Hakkını savunma konusunda 3 kadın katılımcıdan 2 tanesinin ifadesine başvurulmuştur. 2 katılımcı da maruz kaldıkları haksızlıkları üst kademeye ilettiklerini ifade etmişlerdir.

6 erkek katılımcıdan 4 tanesi bu tür durumlar müşteri kaynaklıysa tavırların sert olmayacağını, esnek olacağını belirtmişlerdir. 4 katılımcıdan 1 tanesi personel arasındaki haksızlık kaynaklı çatışmanın daha kolay aşılabileceğini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise iş ortamının dışında maruz kaldığı haksızlığa daha kolay tepki vereceğini ifade etmiştir. 1 katılımcı maruz kaldığı haksızlığı üstlerine iletteceğini belirtmiştir. 1 katılımcı ise maruz kaldığı bir haksızlığın kendisi için istifa nedeni olduğunu, haksızlığa asla tahammül edemeyeceğini belirtmiştir.

Bulgular doğrultusunda servis alanında görev yapan katılımcıların maruz kaldıkları haksızlıklar karşısında, özellikle müşteri kaynaklı olanlarda, geri çekildikleri ve üst yönetime bildirdikleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Buna bağlı olarak, servis alanında görev yapan kadın çalışanların maruz kaldıkları haksızlık karşısında Diekman ve Eagly'nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde kadınsı olarak ifade edilen "kendini diğerlerinin yönetimine bırakma" özelliğini benimsedikleri, diğer bir ifadeyle kendi cinsel kimliklerini yansıtan davranışları sergiledikleri söylenebilir.

Öte yandan servis alanında görev yapan erkek çalışanlarının çalışma arkadaşlarının neden olduğu veya iş ortamı dışında gerçekleşen haksızlıklara karşı iddialı tavırlar gösterdiklerine de işaret etmektedir. Buna bağlı olarak otel işletmelerinin servis alanlarında görev yapan erkek çalışanların hakkını savunma konusunda gerekli olduğunda(müşterilerle ilişkilerde) kadına atfedilen "pasiflik" yeri geldiğinde(çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerde ve dış ortamda) "iddialı, atılgan" tutumları esnek olarak kullandığı ifade edilebilir. Buna bağlı olarak, otel işletmelerinin servis alanında görev yapan erkek çalışanların hakkını savunabilme boyutunda "androjen kişiliği yansıtan davranışlar" sergilediğini söylemek mümkündür.

➤ *Fiziksel Güç Gerektiren Görevler*

Bu boyuta ilişkin olarak sadece kadın servis çalışanlarına soru yöneltilmiştir. 3 kadın katılımcının tamamı fiziksel güç gerektiren görevlerin altından kalkabildiklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı işe ilk başladığında bu tür durumlarda yardım isterken şimdi daha dayanıklı olduğunu, ağır işlerin üstesinden gelebildiğini ifade etmiştir. 1 katılımcı

ise çalışma ortamının serilik gerektirdiğini bu nedenle herkesin her işi yapabilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Servis alanından elde edilen bulgular, özellikle görevlerin seri bir şekilde yerine getirebilmesi adına kadın servis çalışanlarının fiziksel güç gerektiren işleri kendi başlarına yerine getirebildiklerini göstermektedir. Diekman ve Eagly'nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde “fiziksel açıdan dinç olma” özelliği erkeklere atfedilmiştir. Buna bağlı olarak, kadın servis çalışanlarının görevleri hızla yerine getirme sürecinde erkeksi bir özelliği benimsedikleri söylenebilir.

Çıktılar(Sonuçlar)

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi iş yerinde sürekli nazik tavırlar sergilemenin bazen yorucu olabileceğini ifade etmişlerdir. 2 katılımcıdan 1 tanesi iş stresi nedeniyle günlük yaşamında bazen öfkeli olabildiğini ifade etmiştir. Öte yandan aynı katılımcı işi nedeniyle günlük hayatında daha çözümleyici hale geldiğini, insanlarla daha kolay iletişim kurabildiğini ifade etmiştir. 1 katılımcı ise bu tür tavırlar sergilemenin kendisini yormadığını tam tersine daha sabırlı hale getirdiğini ifade etmiştir.

Bu ifadeler doğrultusunda otel işletmelerinin özellikle servis alanında görev yapan kadın çalışanların, iş ortamında kendi cinsiyetlerine atfedilen “nazik” davranışları sürekli olarak sergilemeleri nedeniyle sosyal hayatlarında iletişim kurarken daha başarılı oldukları ortaya çıkmaktadır. Ancak; hep nazik davranma zorunluluğu, kadın çalışanları psikolojik açıdan yorulabilmekte, dolayısıyla sosyal hayatlarında olumsuz davranışlar sergileyebilmeleri ile sonuçlanabilmektedir.

Diğer yandan, iş ortamında gerektiğinde erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” özelliğini kullanan kadın servis çalışanlarının sosyal hayatlarında da daha çözümleyici hale geldiği de bulgular içerisinde görülebilmektedir.

6 erkek katılımcıdan 2 tanesi iş ortamında sürekli nezaket sergilemenin kendilerini psikolojik açıdan yorabildiğini; ancak kendini ifade etme, anlayışlı olma ve iletişim kurma konusunda faydalı olduğunu ifade etmişlerdir. 6 katılımcıdan 3 tanesi ise iş ortamında sürekli nazik tavırlar sergilemelerinin kendileri için herhangi bir olumsuzluğa neden olmadığını, tam tersine insan ilişkilerinde başarılı, anlayışlı, nazik, sakin ve empati kurabilen, çözümleyici bireyler haline geldiklerini ifade etmişlerdir.

Bulgular iş ortamında sürekli nazik davranma durumunun otellerin servis alanında görev yapan erkek çalışanlarında psikolojik anlamda yorgunluğa ve strese yol açtığına işaret etmektedir. Öte yandan, bulgular, çalışma ortamında sürekli nazik davranmanın servis alanında görev yapan erkek çalışanları daha anlayışlı, kibar, kendini ifade edebilen, iletişim konusunda başarılı hale getirdiğini söylemek mümkündür.

Kat Hizmetleri Alanı

Kat hizmetleri alanında 8 katılımcının ifadesine başvurulmuştur. Katılımcıların 3 tanesi kadın, 5 tanesi erkektir.

3 kadın katılımcının tamamı Ankara'daki 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadır. Tüm katılımcıların iş deneyimi 2 yıldır.

5 erkek katılımcıdan 3 tanesi Ankara'daki 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadır. İş deneyimleri 10 ile 20 yıl arasında değişmektedir. Diğer 2 katılımcı ise Alanya'daki 5 otellerde görev yapmaktadırlar. Otellerden 1 tanesi şehir oteli, 1 tanesi ise sahil oteli niteliğindedir. Otelde görev yapan katılımcıların iş deneyimi 18 ile 26 yıl olarak değişmektedir

İş Ve Bölüm Sorumlulukları

3 kadın katılımcının tamamı iş ve bölüm sorumlulukları olarak "hijyen" vurgusunda bulunmuşlardır. 3 katılımcının 2 tanesi ise "müşteri memnuniyet ve güveni" vurgusunda bulunmuşlardır.

5 erkek katılımcıdan 3 tanesi iş ve bölüm sorumluluğu olarak "hijyen" vurgusu yapmışlardır.

Kat hizmetleri alanında iş ve bölüm sorumluluğu olarak tanımlanan "hijyen" faktörünün çalışmada faydalanılan cinsiyet ölçeklerinde belirli bir cinsiyetle ilişkilendirilmediği görülmektedir

İç Ve Dış Etkiler

İç ve dış etkiler boyutu kişilik, eğitim, kültür, yetişme ortamı ve işletme politikalarından oluşmaktadır.

➤ Kişilik

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi çalışanın kişiliği nasıl olursa olsun özellikle nezaket noktasında çalışma ortamının gerekliliklerine göre şekilleneceğini ifade etmişlerdir. 1

katılımcı ise çalıştığı ortamda, uygun olmayan kişilikte personellerin bulunmadığını ifade etmiştir.

5 erkek katılımcıdan 4 tanesi kişiliğin çalışan tavırları üzerinde etkisi olduğunu ifade etmiştir. Öte yandan 4 katılımcıdan 3 tanesi kişiliğin her ne kadar etkisi olsa da sürecin kişiliği işletme politikasına uyumlu hale getirdiğini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise çalışma ortamının kişiliğe baskın geldiğini ve çalışanı standartlara uygun davranışlar sergilemeye yönelttiğini ifade etmiştir.

Kat hizmetleri alanında görev yapan katılımcıların ifadesi doğrultusunda, otel işletmelerinde özellikle müşterilerle ilişkilerde, çalışanların tavırlarını kişilikten çok çalışma ortamının belirlediği söylenebilir. Bunun yanı sıra, katılımcıların ifadesi, işe alımlarda işletme standartlarını yerine getirecek kişilikte bireylerin seçildiğini göstermektedir.

➤ Kültür, Eğitim ve Ortam

Kadın katılımcıların tamamı bu unsurların çalışanların iş ortamındaki tavırlarını etkileyebileceğini ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 2 tanesi ise sürecin bu unsurlara özellikle çalışan tavırları konusunda baskın geleceğini ifade etmiştir.

5 erkek katılımcıdan 3 tanesi bu unsurların çalışan davranışları üzerinde etkisi olduğunu ifade etmişlerdir. Bu 3 katılımcıdan 2 tanesi ise bu unsurlar her ne kadar önemli olsa da sürecin çalışan tavırlarını şekillendireceğini belirtmiştir. 5 katılımcıdan 2 tanesi ise işe alımlar sırasında işletme için uygun personelin seçildiğini bu nedenle, bu unsurların özellikle olumsuz bir etkisi olamayacağını ifade etmişlerdir.

Servis alanında görev yapan tüm katılımcıların ifadesi kültür, eğitim ve yetiştirme ortamının çalışan davranışlarını etkilediği ancak sürecin ve işletme politikalarının bu unsurlara baskın geldiği ve çalışan davranışlarının bu doğrultuda şekillendiğini göstermektedir.

➤ İşletme Politikaları

3 katılımcının tamamı işletme politikalarının çalışan tavırları üzerinde belirleyici etkileri olduğunu vurgulamışlardır. 3 katılımcıdan 2 tanesi işletme politikalarının yanı sıra çalışanlarında misafiri memnun edecek tavırlar sergilemeye özen gösterdiğini belirtmişlerdir.

5 erkek katılımcıdan 4 tanesi işletme politikalarının çalışan tavır ve sorumlulukları üzerinde etkili olduğunu ifade etmiştir. 4 katılımcıdan 2 tanesi ise işletme politikalarının çalışan davranışları üzerinde birincil etkisi olduğunu ancak bireysel unsurların da davranışlar üzerinde etkisi olduğunu ifade etmiştir. 1 katılımcı ise işletme politikalarından önce çalışanın kendi davranışları konusunda dikkatli davrandığını ifade etmiştir.

Kat hizmetleri alanında görev yapan katılımcıların ifadesi doğrultusunda, işletme politikalarının çalışan tavırlarını özellikle müşterilerle iletişim noktasında birincil önem taşıdığını ifade etmek mümkündür. Dolayısıyla, işletme politikalarının çalışan tavırlarına özellikle “nezaket ve isteklere duyarlılık” unsuru doğrultusunda belirli bir standart getirdiği söylenebilir. Katılımcılar özellikle iş ortamında bulunma sürecinin çalışanları daha “nazik” hale getirdiğini ifade etmiştir.

Bu ifadeler doğrultusunda, otel işletmelerindeki çalışma ortamında geçirilen sürenin, yani sürecin çalışanı servis alanının iş ortamında daha nazik davranmaya teşvik ettiği söylenebilir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “naziklik” özelliği kadına atfedilmektedir. Bu durumda erkeklerin koşullara bağlı olarak kadınsı kişiliğin getirdiği esneklikten faydalandıkları ifade edilebilir.

Müşterilerle İlişkiler

“Müşterilerle İlişkiler” boyutu iletişim, istekler, fonksiyonel olmayan istek ve davranışlar ve çözümleme olmak üzere 4 maddeden oluşmaktadır.

➤ İletişim

3 kadın katılımcının 2 tanesi müşterilerle iletişime ilişkin olarak “nezaket” vurgusu yapmışlardır. 2 katılımcı ise “güler yüz” vurgusunda bulunmuştur.

5 erkek katılımcıdan 3 tanesi müşterilerle iletişime ilişkin olarak “nezaket” vurgusu yapmışlardır. 5 katılımcıdan 1 tanesi yüz yüze iletişim sırasında “Müşteri her zaman haklıdır.” vurgusu yapmıştır. 1 katılımcı ise misafirlerle iletişime ilişkin olarak “güler yüz” vurgusunda bulunmuştur.

Kat hizmetleri alanında görev yapan kadın katılımcılar müşterilerle ilişkilerde misafir memnuniyetinin sağlanması, kibar ve güler yüzlü olunması gerektiğini ifade etmişlerdir. Kat hizmetleri alanında görev yapan erkek katılımcılar ise özellikle müşterilerle

ilişkilerde nezaketli davrandıklarını ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra erkek katılımcılar müşterilerle ilişkilerde güler yüzlü tavırların önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

Bu ifadeler doğrultusunda kat hizmetleri alanında görev yapan çalışanların müşterilerle ilişkilerde, envantere göre; kendi cinsiyetlerine atfedilen “nezaket”, “ihtiyaçlara duyarlılık”, veya envantere bağlı olarak “sıcakkanlılık, neşelilik” olarak ifade edilebilecek “güler yüzlülük” özelliklerini benimsedikleri söylenebilir. Dolayısıyla kadın katılımcılar müşterilerle ilişkiler sürecinde “kadınsı” özellikler sergiledikleri ifade edilebilir. Bulgular doğrultusunda kat hizmetleri alanında görev yapan erkek katılımcıların da müşterilerle ilişkilerde tıpkı kadın çalışanlar gibi “nezaket” ve “güler yüz” içeren davranışlar sergiledikleri söylenebilir. Nezaket ve güler yüz, envanterde kadınlara atfedilmiştir. Dolayısıyla, erkek katılımcıların müşterilerle iletişim sürecinde, görevlerinin de etkisiyle kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri görülebilir.

➤ *İstekler*

Kadın katılımcıların tamamı müşteri isteklerini ellerinden geldiğince yerine getirdiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların tamamı yerine getiremeyecekleri bir istek olursa bunu kibar bir şekilde müşteriye ifade ettiklerini belirtmişlerdir. 3 katılımcıdan 1 tanesi yerine getiremedikleri istekleri sorunun tanımlanması için üst yönetime bildirdiklerini ifade etmiştir.

5 erkek katılımcıdan 4 tanesi müşteri isteklerini mümkün olduğunca yerine getirmeye çalıştıklarını ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise her isteği yerine getiremeyecekleri vurgusunu yapmışlardır. Bu katılımcı da dâhil olmak üzere 2 katılımcı yerine getiremeyecekleri istekleri nazik bir dille ifade ettiklerini belirtmişlerdir.

Bulgular doğrultusunda kat hizmetleri alanında görev yapan çalışanların müşterilerin isteklerini yerine getirmeye çalıştığını, yerine getirmedikleri bir istek olduğunda bunu nazik bir dille ifade ettiklerini söylemek mümkündür.

Bulgular doğrultusunda kadın katılımcıların da erkek katılımcıların da yerine getiremedikleri istekleri ifade ettikleri söylenebilir. Bu özellik Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde, erkeklere atfedilen özellikler içinde yer alan “fikirlere ifade etme” karakter özelliği ile ilişkilendirilebilir. Buna bağlı olarak, erkek kat hizmetleri çalışanlarının istekler karşısında fikirlerini ifade edebildikleri, dolayısıyla kendi cinsiyetlerine atfedilen yani erkeksi özellikleri sergiledikleri ifade edilebilir.

Androjen kişilik;“kadınsı ve erkeksi özelliklerin farklı durumlara uyum sağlamak için esnek olarak kullanılması” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak, müşterilerin isteklerine cevap verme sürecinde, otel işletmelerinin kat hizmetleri alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

Çözümleme

3 katılımcının tamamı müşteri sorunlarına çözümleyici yaklaşıtlarını ifade etmişlerdir. Öte yandan, 3 katılımcı yer geldiğinde sorunları üst yönetime bildirdiklerini ifade etmişlerdir.

Erkek katılımcının tamamı sorunlara çözümleyici yaklaşıtlarını ifade etmişlerdir. 5 katılımcıdan 3 tanesi yaratıcı çözümler kullandıklarını belirtmişlerdir. 3 katılımcıdan 1 tanesi çalışmaya başladığı zamanlarda sorunlar karşısında daha fazla zorlanırken, artık daha çözümleyici olduğunu ifade etmiştir.

Kat hizmetleri alanında görev yapan kadın ve erkek katılımcıların ifadeleri, kadın ve erkek fark etmeksizin tüm çalışanların çalışma ortamında özellikle müşteri sorunlarına çözümleyici bir tavırla yaklaşıtlarına işaret etmektedir. Bunun yanı sıra, bulgular hem erkek hem de kadın çalışanların sorun çözme de “yaratıcılık” kullandıklarını göstermektedir.

Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “çözümleyicilik” (**bkz: Tablo 4**) erkeksi kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır. Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde ise (**bkz: Tablo 3**) “yaratıcılık” kadınsı kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır.

Bu ifadeler doğrultusunda kadın ve erkek kat hizmetleri çalışanlarının müşteri sorunları karşısında erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” ve kadınlara atfedilen “yaratıcılık” özelliklerini birlikte kullandıkları söylenebilir.

Bu ifadelerden ve androjen kişiliğin tanımından yola çıkarak müşterilerin sorunlarını çözme sürecinde, otel işletmelerinin kat hizmetleri alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *Fonksiyonel Olmayan İstek Ve Davranışlar*

3 kadın katılımcıdan 1 tanesi şimdiye kadar hiçbir saldırgan tavırla karşılaşmadığı ancak böyle bir durum meydana geldiğinde şeflerine bildireceğini ifade etmiştir. Diğer 2 katılımcı da bu ifadeye benzer olarak saldırgan tavırlara karşı sert bir tutum benimsemeyeceklerini ifade etmişlerdir.

5 erkek katılımcıdan 3 tanesi saldırgan müşteri davranışları karşısında geri çekileceklerini ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise öncelikle müşterilerini yatıştıracağını ifade etmişlerdir. 5 katılımcının tamamı ise müşteri saldırganlığı artıyorsa durumu üst kademeye bildireceklerini ifade etmişlerdir.

Bulgular, kat hizmetleri alanda görev yapan kadın ve erkek çalışanlarının fonksiyonel olmayan diğer bir ifadeyle saldırgan müşteri davranışları karşısında sakin ve yatıştırıcı tavırlar sergilediğini ya da geri çekildiğini göstermektedir. “Yatıştırıcı olma” Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “kadınsı” özellikler içinde yer almıştır. Benzer olarak, “Sakin Olma” Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde kadınlara atfedilen “ılımlılık” (**bkz: Tablo 6**) ile ilişkilendirilebilir.

“Geri çekilme” tavrı Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde kadınlara atfedilen “yumuşak başlılık” ve Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde kadınlara atfedilen “pasiflik” (**bkz: Tablo 6**) ile ilişkilendirilebilir.

Bu ifadeler doğrultusunda saldırgan müşteri davranışları karşısında kat hizmetleri alanında görev yapan erkek çalışanların kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri söylenebilir. Diğer yandan, kadın kat hizmetleri çalışanlarının saldırgan müşteri davranışları karşısında kendi cinsiyet özelliklerini sergiledikleri söylenebilir.

Çalışma Ortamı

“Çalışma ortamı” boyutu “çalışma arkadaşları ile ilişkiler”, “rekabet” “önsezi”, “sayılar” “iş prensipleri”, “detaycılık” “savunma yeteneği”, ve “çıktılar” gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurlara ek olarak, kadın kat hizmetleri çalışanlarının “fiziksel güç gerektiren görevler” konusundaki ifadesine de başvurulmuştur.

➤ *Çalışma Arkadaşları İle İlişkiler*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi erkeklerin kadınların yoğun olduğu çalışma ortamında daha kibar tavırlar sergilediğini, konuşmaları konusunda daha dikkatli olduklarını ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise çalışma ortamında daha önce erkeklerle çalışmadığını; ancak erkeklerin, kadınların olduğu çalışma ortamında daha kibar davrandıklarını ifade etmiştir. 1 katılımcı ise, yeri geldiğinde kadınların da erkeksi konuşma tarzlarını ifade etmiştir.

“Çalışma arkadaşları ile ilişkiler” boyutuna ilişkin olarak 5 erkek katılımcının 4’ünün ifadesine başvurulmuştur. 4 katılımcıdan 2 tanesi kat hizmetlerinin niteliklerinden ötürü “kadın işi” olarak görülmesine rağmen erkeklerin de bu alanda başarılı olduğunu ifade etmişlerdir. Öte yandan 4 katılımcıdan 3 tanesi erkek çalışanların kadın çalışanların olduğu ortamda tavırlarına dikkat ettiklerini ve daha kibar davrandıklarını belirtmişlerdir.

Kat hizmetleri alanında elde edilen bulgular çalışma esnasında kadın erkek fark etmeksizin tüm çalışanların birbirlerine karşı “nazik” tavırlar sergilediğini göstermektedir. Buna dayalı olarak, kat hizmetleri alanında, hizmet sırasında hem erkek hem de kadın katılımcıların çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerinde kadına atfedilen özellikleri benimsedikleri söylenebilir.

Buna ek olarak elde edilen bulgular kat hizmetleri alanında geri hizmet sırasında, erkek çalışanların kadın çalışanların olduğu ortamda daha nazik davrandığını göstermektedir. Bunun sonucunda, erkek çalışanların iş ortamındaki uyumun korunması için kadına atfedilen “nezaket” özelliğini benimsediği söylenebilir. Diğer yandan erkek ve kadın katılımcıların ifadelerinden elde edilen bulgular, kat hizmetleri alanında görev yapan kadın çalışanların da bazen geri hizmet sırasında, daha “erkeksi ve sert” tavırlar sergilediğini göstermektedir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde “erkeksilik” ve agresiflik olarak da tanımlanabilecek “sert davranma” özellikleri (bkz: **Tablo 4**) erkeklere atfedilmiştir. Dolayısıyla kadınların iş ortamına uyum sağlamak veya stresi azaltmak için geri hizmet sırasında erkeksi özellikler sergilediği ifade edilebilir.

➤ *Rekabet*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi çalışma ortamında rekabetten daha çok işbirliğinin olduğunu vurgulamıştır.

“Rekabet” boyutuna ilişkin olarak 5 erkek katılımcının 4’ünün ifadesine başvurulmuştur. 4 katılımcıdan 3 tanesi kadın erkek fark etmeksizin iş ortamında herkesin rekabet edebileceğini ifade etmişlerdir. 4 katılımcıdan 3 tanesi ise özellikle kadınların da yeri geldiğinde rekabete katılabileceklerini ifade etmişlerdir.

Katılımcıların ifadeleri çalışma ortamının veya işletme uygulamalarının operasyonel alanda görev yapan kadın ve erkek çalışanlarını rekabetçi hale getirdiğini göstermektedir. Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde (**bkz: Tablo 4**) “rekabetçilik” özelliği erkeklere atfedilmiştir. Buna dayalı olarak, rekabet konusunda operasyonel alanda görev yapan erkek çalışanlarının kendi cinsiyet özelliklerini sergilediği ifade edilebilir. Öte yandan, kadın ön çalışanlarının çalışma ortamında rekabetçi hale geldiği, yani süreç doğrultusunda erkeksi özellikleri benimsediği söylenebilir.

➤ *Önsezi*

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi iş ortamında önsezilerinden faydalandıklarını ifade etmiştir. 2 katılımcı da tahminlerini daha çok müşteri giriş çıkış saatleri üzerine kurduklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı da faaliyet planlarını önsezileri doğrultusunda şekillendirdiklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise önsezilerinden çok mantığına göre hareket ettiğini ifade etmiştir.

Erkek katılımcının tamamı çalışma ortamında önsezilerine başvurduklarını ifade etmişlerdir. 5 katılımcıdan 2 tanesi önsezileri ile bir takım tespitlerde bulunduğunu ancak buradan itibaren mantığın devreye girdiğini ifade etmişlerdir.

Bulgular, kat hizmetleri alanında görev yapan hem erkek hem de kadın çalışanlarının iş ortamında önsezilerine başvurduklarını göstermektedir. Öte yandan bulgular, hem erkek hem de kadın çalışanların önsezi ile mantığı birleştirdiklerini göstermektedir.

“Önsezi” Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde (**bkz: Tablo 3**) kadınsı bir özellik olarak tanımlanmıştır. “Mantıksal düşünme” ise hem Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde hem de Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasında ortaya koyulan; “Cinsiyetlere Atfedilen İstenen ve

İstenmeyen Özellik Örnekleri” içinde erkeksi bir özellik olarak ifade edilmiştir **bkz: Tablo 6).**

Bunun sonucunda kat hizmetleri alanında görev yapan kadın ve erkek çalışanlarının iş ortamında oluşabilecek durumlar karşısında önsezilerine başvurabileceklerine; ancak durumlara yönelik mantıklı yaklaşımlar geliştireceklerine işaret edebilmektedir. Dolayısıyla hem erkek hem de kadın çalışanlarını çalışma sürecinde, belirli durumlar karşısında, kadına atfedilen “önsezi” ve erkeğe atfedilen “mantıksal düşünme” özelliklerini esnek olarak kullandıkları söylenebilir. Bu ifadelerden doğrultusunda kat hizmetleri alanında iş ortamında meydana gelebilecek olay ve durumları tahmin etme ve uygun faaliyetlerde bulunma sürecinde, otel işletmelerinin kat hizmetleri alanında yer alan kadın ve erkek çalışanların androjen kişiliğe atfedilen davranışları benimsediğini söylemek mümkündür.

➤ *İş Prensipleri*

3 kadın katılımcının tamamı iş prensiplerinin önemli olduğunu vurgulamışlardır. 3 katılımcıdan 2 tanesi günlük yaşamlarında da prensipleri doğrultusunda hareket ettiklerini ifade etmişlerdir. 3 katılımcıdan 2 tanesi ise iş prensiplerinin yeri geldiğinde esnetilebileceğini ifade etmişlerdir.

5 erkek katılımcının tamamı iş prensiplerinin esnetilebileceğini ifade etmişlerdir. 5 katılımcıdan 2 tanesi esnekliğin belirli düzeyin üzerine çıkmaması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Bulgular, kat hizmetleri alanında görev yapan çalışanların hem iş ortamında hem de çalışma ortamındaki genel anlamda prensiplerine bağlı olduklarını ancak ve ancak istisnai durumlarda iş prensiplerini göz ardı ettiklerini göstermektedir.

“Prensiplere bağlı olma” özelliği herhangi bir cinsiyet özelliği ile ilişkilendirilmemiştir. Öte yandan Diekman ve Eagly’nin Klişeleşmiş Cinsiyet Özellikleri Ölçeğinde “prensipsizlik” erkeksi bir özellik olarak tanımlanmıştır. Buna bağlı olarak iş prensipleri konusunda kadın kat hizmetleri çalışanların kadınsı veya erkeksi tavırlar sergilemediği söylenebilir. Öte yandan erkek katılımcıların prensipler konusunda kendi cinsiyetlerine uygun tutumlar sergilediği söylenebilir.

➤ *Detaycılık*

3 kadın katılımcının tamamı iş ortamında detaylara önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 3 katılımcıdan 1 tanesi ise iş ortamında detayların bazen atlanabileceğini ifade etmiştir. Öte yandan 2 katılımcı iş ortamında ev ortamından daha detaycı olduklarını ifade etmişlerdir.

Erkek katılımcıların tamamı iş ortamında detayların önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Öte yandan, 5 katılımcıdan 3 tanesi iş ortamında detayların önemli olduğunu; ancak yeri geldiğinde detayların aksatılabileceğini ifade etmişlerdir. 5 katılımcıdan 3 tanesi iş ortamının onu başlangıçtaki durumundan daha detaycı hale getirdiğini ifade etmiştir.

Kat hizmetleri alanında görev yapan katılımcıların “detaycılık” konusundaki ifadeleri servis ve ön büro çalışanlarının ifadelerinden farklıdır. Bulgular, hem kadın hem de erkek kat hizmetleri çalışanlarının çalışma sürecinde daha “detaycı” hale geldiğini göstermektedir. Bu durumda, kat hizmetlerinde görev yapan erkek çalışanların süreçle birlikte, iş sorumluluklarını yerine getirmek adına kadına atfedilen özellikleri benimsediği söylenebilir. Öte yandan, kadın kat hizmetleri çalışanlarının kendi cinsel kimliklerine uygun olarak kadınsı bir özelliği iyice pekiştirerek sergiledikleri ifade edilebilir

➤ *Hakkını savunma*

Kadın katılımcıların tamamı çalışma hayatının kendilerini daha savunmacı hale getirdiğini ve haklarını daha kolay savunmalarını sağladığını belirtmişlerdir.

“Hakkını savunma” boyutuna ilişkin olarak 5 erkek katılımcıdan 4’ünün ifadesine başvurulmuştur. 4 katılımcıdan 2 tanesi çalışma ortamının çalışanları kadın erkek fark etmeksizin hakkını savunabilme konusunda daha becerikli hale getirdiğini ifade etmiştir.

Hakkını Savunma” özelliği Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde erkeksi bir kişilik özelliği olarak tanımlanmıştır. Hakkını savunabilme unsuruna ilişkin bulgular kat hizmetleri alanında görev yapan kadın çalışanların süreç boyunca “hakkını savunabilen, atılın” tavırlar sergilediklerini göstermektedir.

Bu ifadeler doğrultusunda, kat hizmetleri alanında görev yapan kadın katılımcıların çalışma süreci boyunca erkeklere atfedilen “hakkını savunabilme” özelliğini benimsedikleri ifade edilebilir.

Öte yandan, fonksiyonel olmayan müşteri davranışları unsuru da göz önünde bulundurulduğunda kat hizmetleri alanında görev yapan erkek çalışanların “müşteri kaynaklı haksızlıkları” alttan almaya meyilli, daha pasif bir tutum sergilediğini göstermektedir.

Öte yandan, bulgular; kat hizmetleri alanında görev yapan erkek çalışanlarının çalışma arkadaşlarının neden olduğu veya iş ortamı dışında gerçekleşen haksızlıklara karşı iddialı tavırlar gösterdiklerine de işaret etmektedir. Buna bağlı olarak kat hizmetleri alanında görev yapan erkek çalışanların hakkını savunma konusunda gerekli olduğunda(müşterilerle ilişkilerde) kadına atfedilen “pasiflik” yeri geldiğinde(çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerde ve dış ortamda) “iddialı, atılgan” tutumları esnek olarak kullandığı ifade edilebilir. Buna bağlı olarak, otel işletmelerinin kat hizmetleri alanında görev yapan erkek çalışanların hakkını savunabilme boyutunda “androjen kişiliği yansıtan davranışlar” sergilediğini söylemek mümkündür.

➤ *Fiziksel Güç Gerektiren İşler*

Bu unsura ilişkin olarak sadece kadın kat hizmetleri çalışanlarının ifadelerine başvurulmuştur. 3 katılımcıdan 2 tanesi fiziksel güç gerektiren işleri hep beraber yaptıklarını ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise herkes yoğun ise bu tür işleri kendi başlarına yapmak zorunda kaldıklarını ifade etmiştir.

Kat hizmetlerine ilişkin bulgular, kadın kat hizmetleri çalışanlarının fiziksel açıdan güç gerektiren işleri diğer kadın arkadaşlarıyla işbirliği yaparak, yardımlaşarak, tamamladıklarını göstermektedir. “İşbirlikçi olma” özelliğinin araştırmanın literatür taraması kısmında kadınsı bir özellik olarak ifade edildiğini söylemek mümkündür. Bunun sonucunda, kat hizmetlerinde görev yapan kadın çalışanların fiziksel açıdan zorlayıcı bir görevi yerine getirirken erkeksi ve kadınsı özellikleri birleştirdiklerini söylenebilir.

Çıktılar

3 kadın katılımcıdan 2 tanesi çalışma yaşamının kendilerine olan güvenlerini arttırdığı ifade etmişlerdir. Öte yandan 2 katılımcı sürekli nazik tavırlar sergilemenin bazen yorucu olduğunu ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise iş ortamında oluşan sorunların bazen kendisini bir derece daha sinirli hale getirdiğini ifade etmiştir. 3 katılımcıdan 2 tanesi ise çalışma ortamının kendilerini daha çözümleyici hale getirdiğini vurgulamışlardır.

Bulgular kat hizmetleri alanında görev yapan kadın çalışanların zamanla sosyal hayatlarında da daha çözümleyici hale geldiğine işaret etmektedir. Bunun yanı sıra, kat hizmetleri alanında görev yapan kadın katılımcıların çalışma ortamı ve genel anlamda iş hayatına katılmaları nedeniyle “kendine güvenir” hale geldiklerini söylemek mümkündür. Buna bağlı olarak, iş ortamında gerektiğinde erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” özelliğini kullanan kadın otel çalışanlarının sosyal hayatlarında da daha çözümleyici hale geldiği söylenebilir. Ayrıca kat hizmetleri alanında görev yapan kadın çalışanların ifadeleri ise bu alanda çalışmanın kadın personelleri daha detaycı hale getirdiğini göstermektedir.

5 erkek katılımcıdan 4 tanesi çalışma ortamında özellikle sürekli nazik tavırlar sergilemenin kendilerini yormadığını, sosyal hayatta da insan ilişkilerinde daha başarılı hale getirdiğini ifade etmişlerdir. 4 katılımcıdan 3 tanesi ise sürekli nazik tavırlar sergilemenin bazen yorucu olabileceğini ve strese yol açabileceğini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise bu tür davranışlarla ilgili olumsuz bir yorumda bulunmamıştır. 1 katılımcı ise sürekli nezaket göstermenin sosyal hayatında kısa süreli olarak kırıcı davranışlar sergilemesine neden olduğunu ifade etmiştir. 5 katılımcıdan 3 tanesi ise bu alanda çalışmaya başlamadan önce dağınık bireylerken zamanla daha düzenli hale geldiklerini ifade etmişlerdir.

Bulgular iş ortamında sürekli nazik davranma durumunun kat hizmetleri görev yapan erkek çalışanlarında psikolojik anlamda yorgunluğa ve strese yol açtığına işaret etmektedir. Öte yandan, bulgular, çalışma ortamında sürekli nazik davranmanın operasyonel alanda görev yapan erkek çalışanları daha anlayışlı, kibar, kendini ifade edebilen, iletişim konusunda başarılı hale getirdiğini söylemek mümkündür. Bunun yanı sıra elde edilen bulgular, kat hizmetlerinde görev yapan erkek katılımcıların zamanla sosyal hayatlarında daha detaycı ve düzenli olduğuna işaret etmektedir.

4.10.1.2. Yönetim Alanı

Yönetim alanına ilişkin olarak 5 erkek 4 kadın katılımcının ifadelerine başvurulmuştur.

4 kadın katılımcıdan 2 tanesi Ankara’daki 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. İş deneyimleri 10 ile 25 yıl arasında değişmektedir.

Katılımcıların 1 tanesi “Rezervasyon”, 1 tanesi de “Satış ve Pazarlama” bölümünde yöneticilik yapmaktadır. Diğer 2 katılımcı ise Alanya’daki 4 yıldızlı bir otelde

yöneticilik yapmaktadırlar. Katılımcılardan 1 tanesi “Ön Büro” bölümünde, diğer 1 katılımcı ise “Kat Hizmetleri” bölümünde yöneticilik yapmaktadırlar. Görüşmenin gerçekleştiği otel “sahil oteli” niteliğindedir.

6 erkek katılımcının 3 tanesi Ankara’daki 5 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. İş deneyimleri 10 ile 20 arasında değişmektedir.

Katılımcıların 2 tanesi “Kat Hizmetleri” bölümünde, 1 tanesi ise “Servis” bölümünde yöneticilik yapmaktadırlar. Diğer 3 katılımcı ise Alanya’daki 5 veya 4 yıldızlı otellerde yöneticilik yapmaktadırlar. 2 katılımcı 5 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar. Katılımcıların iş deneyimi 18 ile 26 yıl olarak değişmektedir. Her iki katılımcı da “Kat Hizmetleri” bölümünde yöneticilik yapmaktadırlar. 5 yıldızlı otellerden 1 tanesi “şehir oteli”, 1 tanesi ise “sahil oteli” niteliğindedir. 1 katılımcı ise 4 yıldızlı bir otelde yöneticilik yapmaktadır. Katılımcı “Ön Büro” bölümünde görev yapmaktadır. Katılımcının iş deneyimine ilişkin kesin bir bilgi bulunmamaktadır. Katılımcının görev yaptığı otel “şehir oteli” niteliğindedir.

Yönetim alanı “otorite”, “hatalar karşısındaki tutum”, “istek ve ihtiyaçlar”, “önsezi”, “detaycılık”, “çözümleyicilik” ve “çıktılar(sonuçlar)” olmak üzere toplamda 7 boyuttan oluşmaktadır.

➤ *Otorite*

4 kadın katılımcıdan 2 tanesi “tatlı sert” tarzda bir yönetim anlayışına sahip olduklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise “anne” yaklaşımına sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Bu 2 katılımcıdan 1 tanesi yeri geldiğinde otoriter, disiplinli ve kuralcı tavırlar sergilediğini de ifade etmiştir. Ayrıca, 4 katılımcının tamamı “aşırı sert” yönetim anlayışının faydalı olmadığını ifadelerinde vurgulamışlardır. Öte yandan 4 katılımcıdan 2 tanesi sürekli “yumuşak” tavırlar sergileyerek de personelin idare edilemeyeceğini belirtmişlerdir.

6 katılımcının tamamı otoriteyi hem nezaket hem de otoriter tavırlarla sağladıklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı yeri geldiğinde astlarıyla samimi ilişkiler kurabileceklerini; ancak lakayt tavırlara asla izin vermeyeceklerini belirtmişlerdir.

Bulgular, otel yöneticilerin ne tamamıyla sert ne de aşırı yumuşak bir yöneticinin başarılı olabileceğini düşündüklerini bu nedenle “tatlı sert” bir yönetim anlayışını benimsediklerini göstermektedir. Buna bağlı olarak, hem kadın hem de erkek otel

yöneticilerinin çalışanlar karşısında yeri geldiğinde Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde (bkz: **Tablo 4**) kadına atfedilen “nazik” özellikleri yeri geldiğinde ise erkeklere atfedilen “baskın, etkin ve agresif” özellikleri sergilediğini söylemek mümkündür.

Bu doğrultuda kadın ve erkek otel yöneticilerinin ne aşırı sert ne de aşırı ılımlı yönetim tarzının astlar tarafından onaylanmaması nedeniyle androjen kişilik özelliklerine karşılık gelen “kadınsı ve erkeksi özellikleri esnek olarak kullanma” unsuruyla sağladıkları ifade edilebilir.

➤ Hatalar Karşısındaki Tutum

4 kadın katılımcının hatanın niteliğine ve büyüklüğüne bağlı olarak farklı tutumlar benimseyeceklerini, yeri geldiğinde anlayışlı yeri geldiğinde ise otoriter bir tavır sergilediklerini ifade etmişlerdir. 4 katılımcıdan 1 tanesi ise hatalar karşısında çalışanın kişiliğine göre de sert veya yumuşak tavırlar sergilediklerini ifade etmişlerdir.

6 erkek katılımcıdan 2 tanesi basit hatalar konusunda astlarıyla konuşarak ve görevin nasıl yerine getirileceğini ifade ederek sorunu çözdüğünü ifade etmiştir. 3 katılımcı özellikle basit hatalar karşısında agresifliğe gerek olmadığını vurgulamışlardır. 2 katılımcı hatalar karşısından daha otoriter tavırlar sergilediklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise devam eden hatalar konusunda otorite kullandığını ifade etmiştir.

Bulgular, otel yöneticilerinin hataları değerlendirme sürecinde hatanın niteliğine ve türüne bağlı olarak farklı tutumlar benimsediğini göstermektedir. İfadeler hem kadın hem de erkek yöneticilerin basit hatalar karşısında astlarıyla iletişim kurduklarını göstermektedir. Öte yandan, bulgular kadın ve erkek otel yöneticilerinin, hatalar devam ediyorsa ya da çok ciddi bir hata mevcutsa daha sert ve otoriter tavırlar benimsediklerini göstermektedir. Bu ifadelerin sonucunda kadın ve otel yöneticilerinin yeri geldiğinde Bem Cinsiyet Rolü Envanterinde (bkz **Tablo 4**) kadınsı olarak tanımlanan “ifade etme” özelliğini, yeri geldiğinde de erkeksi olarak kabul edilen “sert ve agresif” özellikleri sergilediğini söylemek mümkündür. Dolayısıyla kadın ve erkek yöneticilerin personel hataları karşısında androjen kişiliğin sağladığı esneklikten faydalandıkları söylenebilir

➤ İstek ve İhtiyaçlar ve Çözümleme

4 kadın katılımcıdan 2 tanesi çalışan istek ve ihtiyaçlarını öncelikle dinlediklerini ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise istek ve ihtiyaçlara “anaç tavırlarla yaklaştıkları” vurgusunu

yapmıştır. 3 katılımcı ise imkânlar doğrultusunda çalışanların istek, ihtiyaç ve problemlerine çözüm getirdiklerini ifade etmişlerdir.

Erke katılımcıların tamamı çalışanların istek, ihtiyaç ve problemleri olduğunda onlarla iletişim kurduklarını, önce sorunları dinlediklerini ifade etmişlerdir. 6 katılımcının tamamı sorunlara karşı çözümleyici bir tutum sergilediklerini belirtmişlerdir. 6 katılımcıdan 3 tanesi ise çalışanlarının çözemedikleri bir sorunları varsa, onları üst kademeye yönlendirdiklerini ifade etmişlerdir.

Bulgular, otel yöneticilerinin istek, ihtiyaç ve problemleri karşısında astlarıyla iletişim kurdukları ve onları dinlediklerini, özellikle kadın yöneticilerin sorunlara anaç tavırlarla yaklaştıklarını söylemek mümkündür. Öte yandan bulgular kadın ve erkek yöneticilerin astlarının istek, ihtiyaç ve problemlerini dinledikten sonra duruma ilişkin çözümler getirmeye çalıştıklarını göstermektedir. Buna dayalı olarak, kadın ve erkek otel yöneticilerinin astlarının istek, ihtiyaç ve problemlerine karşı hem “ifade etme gücünü” yani kadına atfedilen bir özelliği hem de “çözümleyicilik” yani erkeğe atfedilen bir özelliği kullandığını ifade etmek mümkündür. Dolayısıyla kadın ve otel yöneticilerinin çalışanların istek, ihtiyaç ve sorunlarını karşılamak için androjen kişilikten faydalandığı söylenebilir.

➤ Önsezi

4 kadın katılımcının tamamı iş ortamında önsezilerine başvurduklarını ifade etmişlerdir. 4 katılımcıdan 2 tanesi ise önsezilerini bir yere kadar kullanacaklarını, bir yerden sonra deneyimlerinin devreye gireceğini ifade etmiştir.

6 erkek katılımcının tamamı çalışma ortamında önsezilerine önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 6 katılımcıdan 2 tanesi vücut diline ilişkin önsezilerde bulduklarını ifade etmişlerdir. 1 katılımcı ise çalışma ortamında meydana gelebilecek durumlara ilişkin faaliyetleri gerçekleştirmek ve oluşabilecek sorunları engellemek amacıyla önsezilerini kullandıklarını belirtmişlerdir. 6 katılımcıdan 4 tanesi önsezilerinin yanı sıra mantıkla da hareket ettiklerini belirtmişlerdir. 4 katılımcıdan 1 tanesi mantığın kendisi için önsezilerden daha önemli olduğunu ifade etmiştir.

Bulgular otel yöneticilerinin çalışma ortamında önsezilerine başvurduklarını göstermektedir. Ancak kadın katılımcıların ifadesi doğrultusunda, kadın yöneticilerin sadece önsezilerine değil deneyimlerin de başvurdukları söylenebilir. Erkek

katılımcıların ifadeleri ise erkek otel yöneticilerinin vücut diline veya iş ortamında meydana gelebilecek durum ve olaylara ilişkin olarak önsezilerini kullandıklarını göstermektedir. Öte yandan bulgular erkek otel yöneticilerinin önsezilerinin yanı sıra mantıkla da hareket ettiklerini göstermektedir. Bu ifadeler doğrultusunda erkek otel yöneticilerinin çalışma ortamında meydana gelebilecek olaylar veya oluşabilecek durumlar karşısında androjen kişilikten faydalandığı söylenebilir. Öte yandan kadın katılımcıların ifadelerinde kullandıkları “deneyim” unsuru her hangi bir cinsiyet özelliğiyle ilişkilendirilmemektedir. Bu nedenle kadın yöneticilerin bu boyutta farklı iki cinsiyetin özelliğini kullandıkları söylenemez.

➤ Detaycılık

4 kadın katılımcının tamamı detaylara önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 4 katılımcıdan 2 tanesi en ufak ayrıntıları bile atlamadıklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı detayları esnetebileceklerini ifade etmişlerdir. 2 katılımcıdan 1 tanesi olağanüstü bir durum olmadıkça detayları yine de esnetmeyeceklerini ifade etmiştir.

6 katılımcının tamamı detaylara önem verdiklerini ifade etmişlerdir. 1 katılımcı özellikle maddi alanda detaycı olduğunu ifade etmiştir. Bunun nedeni olarak da işletmeyi en çok sıkıntıya sokacak unsurların maddi konular olduğunu ifade etmiştir. Katılımcının maddi konuları vurgulamasının nedeni ön büro alanında görev yapması, dolayısıyla da ekonomik faaliyetlerle içi içe olması olarak yorumlanabilir.

Bulgular otel yöneticilerin çalışma sürecinde detaylara önem verdiğini göstermektedir. Öte yandan, kadın katılımcıların ifadeleri, kadın otel yöneticilerinin yeri geldiğinde detayları atlayabildiklerini göstermektedir. Bu durumda, kadın otel yöneticilerinin hem kadına atfedilen “detaycılık” hem de erkeklere atfedilen “kuralsızlık, prensipsizlik” özelliklerini esnek olarak kullandıkları söylenebilir. Bu doğrultuda kadın otel yöneticilerinin iş düzenine karşı androjen bir yaklaşım sergilediği söylenebilir.

Erkek katılımcıların ifadeleri ise, erkek otel yöneticilerinin iş ortamında kadına atfedilen “detaycılık” özelliğini kullandıklarını göstermektedir. Öte yandan, erkek otel yöneticilerin detayları atladığına ilişkin her hangi bir bulgu yoktur. Bu nedenle erkeklerin cinsiyet rollerinde esnekliğe gittiği söylenemez.

➤ Çıktılar(Sonuçlar)

Kadın katılımcılardan 1 tanesi doğrultusunda özellikle otoriter tavrın bazen duygusal açıdan yorucu olabileceği ve duygusal açıdan kendilerini sorgulamalarına neden olabileceğini ifade etmiştir. Öte yandan aynı katılımcı işleyiş için yeri geldiğinde otorite kullanmanın gerekli olduğunu ifade etmiştir. Diğer bir katılımcının ifadesi doğrultusunda ise otoriter tavrın duygusal açıdan yorucu olduğunu söylemek mümkündür.

Kadın katılımcıların ifadeleri, kadın otel yöneticilerinin sergiledikleri otoriter tavırların kendileri yorabildiğine işaret etmektedir. Bu ifade doğrultusunda, kadın otel yöneticilerinin, androjen yönetimin içinde yer alan otoriter davranışlarından ötürü stres yaşadıkları söylenebilir.

Erkek katılımcıların ifadeleri ise, erkek otel yöneticilerinin çalışma ortamının, görev ve sorumluklarının ve sergiledikleri tavırların kendilerini insan ilişkilerinde daha başarılı hale getirdiğini ve daha kolayca empati kurabildiklerini göstermektedir. Bu doğrultuda ise, androjen yöneticiliğin erkek otel yöneticilere olumlu katkı sağladığı; sosyal ilişkilerinde daha başarılı hale gelmeleri ve anlayışlı bireyler olmaları konusunda teşvik sağladığı söylenebilir.

Araştırmadan elde edilen bulgular androjeninin psikoloji, çalışma hayatı ve yönetim ile ilişkisini ele alan önceki çalışmalarla tutarlıdır. Öte yandan, bu çalışma diğer öncelikle androjeni kavramının ideal bir cinsiyet rolü olarak değil, gerçek bir cinsiyet rolü olduğu varsayımından hareketle hazırlanmıştır. Araştırma öncelikle çalışma hayatında, buna bağlı olarak da otel işletmelerinde görev yapan kadın ve erkek çalışanların neden ve hangi süreçler doğrultusunda androjen cinsiyet rolünü benimsediklerini ele almıştır. Sonrasında ise bu cinsiyet rolünün otel çalışanları için ne gibi sonuçlar ortaya çıkardığı ve bu sonuçların ne uzunlukta geçerli olduğunu ortaya koymuştur.

Yönetim alanında da benzer şekilde 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapan yöneticilerin neden androjen yönetim tarzını benimsedikleri, androjen yönetimin hangi süreçler doğrultusunda ilerlediğini ve androjen yönetim tarzını benimsemenin kadın ve erkek otel yöneticileri için nasıl sonuçlar doğurduğu ortaya koyulmuştur.

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansımaları” adlı bu çalışma hem psikoloji hem de işletme alanında yapılacak ileri dönem çalışmalar için yeni bir kaynak ve farklı bir bakış açısı olarak kabul edilebilir. Bunun yanı sıra, araştırma vasıtasıyla; turizm cinsiyet ilişkisine yönelik yeni tartışmalar ortaya koyulabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Toplumun geleneksel bakış açısı cinsiyet kadınları kadınsı, erkekleri de erkeksi davranmaya itmiştir. Sandra Bem, 1970’li yıllarda yaptığı çalışmalarında bu bakış açısını eleştirmiş; davranışlarını cinsiyetine atfedilen kişilik özellikleri doğrultusunda şekillendirmesinin, bireyi sınırladığı öne sürmüştü ve bireylerin psikolojik açıdan daha sağlıklı olmalarını sağlayacağını ileri sürdüğü “androjeni” kavramını ortaya koymuştur. Androjeni; koşullar doğrultusunda, bireyin yeri geldiğinde kendi cinsiyetine yeri geldiğinde karşı cinse atfedilen kişilik özelliklerini esnek şekilde kullanabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Yani bir birey koşullara bağlı olarak yeri geldiğinde kadına atfedilen kibarlık, nezaket, ılımlılık gibi özellikleri, yeri geldiğinde de öfke, atılganlık, rekabetçilik gibi erkeğe atfedilen özellikleri benimseyebilmekte, bunu da tavırlarına yansıtabilmektedir. Öte yandan, birey kendi biyolojik cinsiyetine sadık kalmaktadır. Tüm bu ifadelerin sonucunda, androjeninin biyolojik değil, psikolojik bir cinsiyet olduğu, sadece bireyin farklı durumlar karşısında kadınsı ve erkeksi özelliklerden istediğini kullanarak kendini rahatça ifade etmesini sağladığı söylenebilir.

Androjeniyeye ilişkin olarak gerek Bem gerek de androjeni kavramını ele alan diğer araştırmacılar tarafından “ideal cinsiyet rolü” genellemesi yapılmıştır. Öte yandan, Woodhill ve Samuels 2004 tarihli çalışmalarında kadına ve erkeğe atfedilen özelliklerin olumlu ve olumsuz yapıda olduğunu dolayısıyla androjen kişiliği benimseyen bireylerin her iki cinsinde hem olumlu hem olumsuz özelliklerini benimseyebileceğini ifade etmişlerdir (s:16-24).

Bu doğrultuda, androjeni; daha kapsamlı bir olarak “kadına ve erkeğe atfedilen olumlu veya olumsuz kişilik özelliklerini çeşitli koşullara uyum sağlamak amacıyla davranışlara yansıtmak” olarak ifade edilebilir.

Androjeni sadece psikoloji alanındaki değil, çalışma yaşamı ve yönetim alanındaki araştırmacıların da ilgisini çekmiştir. Androjeninin, çalışma hayatı ve yönetimle ilişkisini ele alan birçok araştırma ile kavramın çalışma ortamında oluşacak durumlara uyum sağlamak, stresle ve çalışma ortamından kaynaklanan çatışmalarla başa çıkmak adına faydalı olabileceğini ifade edilmiştir. Şimdiye dek yapılan çalışmalar, androjeninin diğer bir ifadeyle androjen kişiliğinin, örgütlerde bireylerin cinsiyet temelli çatışmalarla başa çıkmasını, çalışma ortamındaki bireylerin arasında sağlıklı bir iletişim

kurulmasını, özellikle yönetim boyutunda üst-ast ilişkilerin seviyesini kaliteli bir düzeye sahip olmasını sağladığını savunmuştur.

Bir çalışma alanı olarak turizm sektörü içinde yer alan otel sektörü şüphesiz ki yoğunlukla insan ilişkilerine dayanmaktadır. Çünkü otelcilik hizmet sektörü içinde yer almaktadır. Hizmet sektöründe ise alış veriş yapılan şey aslında tavır ve davranışlardır. Butler ve Roberts 2010 tarihli çalışmalarında da psikolojik androjeninin içerisinde yer alan, erkeğe atfedilmiş “etkileycilik” ve kadına atfedilmiş “iletişim kurma gücü”nün birleşiminin, konaklama işletmeleri yöneticileri için uygun bir kişilik oluşturduğunu ifade etmişlerdir (s:272). Bunun yanı sıra androjen kişiliğin otel çalışanları için yoğun emek gerektiren görevlerle başa çıkmalarını sağladığını belirtmişlerdir. Bu ifadeler androjen kişiliğin otel çalışanları için ideal bir rol olarak göstermektedir.

Otel işletmeleri üretici ve tüketiciyi aynı ortamda buluşturmaktadır. Hizmet üreten otel çalışanlarının bu nedenle tüketiciyle sağlam bir iletişim kurması gerekmektedir. Otel ortamında her an müşterileriyle yüz yüze olan ön büro, servis ve kat hizmetleri çalışanlarını müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına karşı her an duyarlı olmak durumundadır. Fiziksel ürünlerden çok davranışların pazarlandığı bu çalışma ortamında, ön büro, servis ve kat hizmetleri yani operasyonel alanlarda görev yapan çalışanların kadın erkek fark etmeksizin doğru tavırları sergilemeleri gerekmektedir.

Bu çalışmaya ilişkin sonuçlar “**operasyonel alan**” ve “**yönetim alanı**” olmak üzere 2 başlık altında ifade edilmektedir.

Operasyonel Alan

Operasyonel alana ilişkin sonuçları “girdiler, “süreç” , “çıktılar” olmak üzere üç başlık altında incelemek mümkündür.

➤ Girdiler

Otel işletmelerinin ön büro, servis ve kat hizmetlerinden oluşan operasyonel alanlarında androjen kişiliğe özgü davranışların sergilenmesine nedenlerinden diğer bir ifadeyle girdilerinden ilki müşteri memnuniyetini temel alan iş ve bölüm sorumluluklarıdır. İş ve bölüm sorumlulukları ilk bakışta daha çok “kadınsı” özellikleri benimsemeyi gerektiriyor gibi görünmektedir. Ancak; araştırmaya ilişkin tüm bulgular göz önüne bulundurulduğunda müşteri memnuniyetini ve müşteri isteklerini sağlamanın nezaketin yanı sıra fikirlerini ifade edebilmeyi gerektirdiğini göstermektedir. Yani 5 ve 4 yıldızlı

otellerin operasyonel alanında görev yapan çalışanlar, müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla kadına atfedilen nezaket özelliğiyle erkeğe atfedilen kendi fikirlerini ifade etme özelliğini esnek bir şekilde kullanarak androjen kişiliğe özgü davranışları sergilemektedir.

Diğer bir girdi ise işletme politikalarıdır. İşletme politikalarının 5 ve 4 yıldızlı otellerde sadece müşterilerle ilişkilere değil, çalışma ortamındaki hareketleri de etkilemektedir. İşletme politikaları, çalışanın kişilik, kültür, yetişme ortamı ve eğitim durumuna baskın gelebilmekte, operasyonel alanda görev yapan çalışanlar, işletme politikalarının etkisiyle hem müşterilerle ve çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerinde “nazik, kibar ve ihtiyaca duyarlı” tavırlar sergilerken, görevlerini yerine getirmek adına ise “rekabetçi” davranarak, androjen kişiliğe özgü tavırları sergilemektedir. Bulgular doğrultusunda göz ardı edilmemesi gereken bir durum da, çalışma ortamında geçirilen sürecin diğer bir ifadeyle deneyimin de, tıpkı işletme politikaları gibi çalışanların androjen davranışlar sergilemesi için girdi oluşturmasıdır.

Özetle, 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinin operasyonel alanlarında, androjen kişiliğe özgü özellikler benimsemeye neden olan girdiler “iş ve bölüm sorumlulukları, işletme politikaları ve çalışma ortamındaki deneyim kazanma süreci” olarak ifade edilebilir.

➤ Süreç

5 ve 4 yıldızlı otellerde çalışanların androjen kişiliğe özgü davranışlarının görüldüğü süreçler şöyle ifade edilebilir:

- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otellerin operasyonel alanlarında görev yapan çalışanlar müşterilerin isteklerine cevap verilmesi sürecinde hem kadına atfedilen “naziklik” hem de özellikle işletmenin olanaklarıyla örtüşmeyen istekler karşısında erkeğe atfedilen “fikirlerini ifade etme” özelliklerini esnek olarak kullanmaktadır. Bu da çalışanların müşteriyle ilişki sürecinde androjen kişilik özellikleri sergilediğini göstermektedir.
- ✓ Müşterilerin sorunlarını çözme sürecinde 5 ve 4 yıldızlı otel çalışanları erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” özelliğini kadına atfedilen “yaratıcılık” özelliğiyle birleştirmektedir. Bu da bireyin androjeninin “iki cinsiyetin özelliklerini bünyesinde birleştirme” tanımıyla uyumaktadır.

- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otel çalışanları çalışma ortamında meydana gelebilecek bazı durumları ve sorunları algılama sürecinde kadına atfedilen “önsezi” özelliği, bu durumlara ilişkin çözüm getirme sürecinde ise erkeğe atfedilen “mantıksal düşünme” özelliğini kullanmaktadırlar. Bu durum androjen kişiliğe özgü davranışlarla örtüşmektedir.
- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otel çalışanları çalışma ortamındaki faaliyetlerin ilerleme sürecinde, yeri geldiğinde detaylara dikkat etmekte, çok gerekli olduğunda ise detayları göz ardı edebilmektedir. Yani çalışanlar kadına atfedilen “detaycılık” özelliği ile erkeğe atfedilen “kuralsızlık” özelliğini esnek olarak kullanabilmektedir. Bu durum da androjen kişiliğe özgü davranışlarla örtüşmektedir.
- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapan erkek çalışanlar ise özellikle müşteriden kaynaklanan bir haksızlık karşısında daha pasif, ancak çalışma arkadaşlarından gelen veya çalışma ortamının dışında gerçekleşen haksız davranışlar karşısında daha sert bir tutum sergilemektedirler. Bu nedenle 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapan erkek çalışanların müşteri faktörü devreye girdiğinde haksızlıklar karşısında “kadınlara atfedilen” pasif davranışlar sergilerken sosyal hayatında ya da çalışma arkadaşları tarafından maruz bırakıldığı haksızlık karşısında erkeğe atfedilen “atılganlık” özelliğini benimseyebilmektedir. Bu durum da androjen kişiliğe özgü davranışlarla örtüşmektedir.

Bu doğrultuda kadın ve erkek çalışanların müşterilerle iletişim, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler ve çalışma ortamındaki görevlerin yerine getirilme sürecinde androjen kişilik özelliklerini sergiledikleri sonucu ortaya çıkmaktadır.

Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasındaki bakış açısıyla ele alındığında (**bkz: Tablo 6**) 5 ve 4 yıldızlı otellerin görev yapan operasyonel alanlarında görev yapan çalışanların müşterilerle ilişkiler sırasında genel anlamda pozitif yönlü androjen davranışları benimsedikleri söylenebilir. Diğer yandan özellikle erkek çalışanların maruz kaldıkları haksızlıklara cevap verirken negatif yönlü androjen davranışlar sergiledikleri söylenebilir.

➤ *Çıktılar*

- ✓ Androjen kişilik özelliklerini benimsemek, 5 ve 4 yıldızlı otellerin operasyonel alanında görev yapan kadın çalışanları, iş ortamındaki sorunlara yaklaşımları sosyal hayatlarında onları daha çözümleyici hale getirmektedirler. Bunun yanı sıra yeri geldiğinde fikirlerini ifade edebilen kadın çalışanlar zamanla sosyal hayatlarında daha başarılı hale gelmektedirler. Dolayısıyla androjen kişilik özelliklerinin 5 ve 4 yıldızlı otellerin operasyonel alanda görev yapan kadın çalışanlar üzerinde olumlu etkisi vardır.
- ✓ Androjen kişilik özelliklerini benimsemek, 5 ve 4 yıldızlı otellerin operasyonel alanında görev yapan erkek çalışanlar ise, özellikle müşteriler karşısında sergiledikleri nazik tavrın bazen psikolojik açıdan yorucu ve stresli olduğunu ancak bu tür davranışların kendilerini sosyal hayatlarında da daha nazik, empati ve iletişim kurma konusunda daha yetkin hale getirdiğini ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra, özellikle kat hizmetleri alanında görev yapan erkek çalışanlar zamanla daha detaycı tutumlar sergilemektedirler.
- ✓ Genel bir değerlendirme yapıldığında androjen kişilik özelliklerini sergilemenin 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapan kadınları daha çözümleyici hale getirdiğini ve kendine güvenlerinin artmasını sağladığını ifade etmek mümkündür. Bu doğrultuda kadınların, androjeni vasıtasıyla kendine yetebilen bireyler hale geldiğini söylemek mümkündür. Yani çalışma ortamında androjen kişilik özelliklerini sergilemek kadın çalışanlar üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Bu ifadeler doğrultusunda, vurgulanabilecek başka bir nokta da, 5 ve 4 yıldızlı otellerin operasyonel alanında görev yapan kadın çalışanların sosyal hayatlarında da erkeklere atfedilen “çözümleyicilik” ve “kendine güvenme/fikirlerini ifade etme” özelliklerini kullanmalarındır. Bunun sonucunda androjen kişilik özelliklerinin sosyal hayat üzerinde de yansımaları olduğu söylenebilir.
- ✓ Erkekler açısından ele alındığında da yapıldığında androjen kişilik özelliklerini sergilemenin 5 ve 4 yıldızlı otellerde görev yapan çalışanların iletişim ve empati kurma yetilerinin arttırdığını ve insanlara karşı daha kibar olmalarını sağladığını söylemek mümkündür. Öte yandan, özellikle müşteriler karşısında sürekli nezaket sergilemenin erkek çalışanları yordugunu söylemek mümkündür. Bu

ifadeler doğrultusunda da, 5 ve 4 yıldızlı otellerin operasyonel alanında görev yapan erkek çalışanların sosyal hayatlarında da kadınlara atfedilen “iletişim, empati, detaycılık” gibi özellikleri benimsediklerine vurgu yapmak mümkündür. Genel anlamda, çalışma ortamında sergilenen androjen özelliklerin erkek çalışanlar için sosyal hayatta bazen strese yol açabildiğini söylemek mümkündür. Ancak genel olarak değerlendirildiğinde androjen kişilik özelliklerinin erkek çalışanlara iletişim ve düzen konusunda daha çok fayda sağlamaktadır.

Yönetim Alanı

Yönetim alanına ilişkin sonuçları da operasyonel alan da olduğu gibi “girdiler, “süreç” , “çıktılar” olmak üzere üç başlık altında incelemek mümkündür.

➤ Girdiler

Yönetim görevi diğer bir ifadeyle “otorite” kavramı 5 ve 4 yıldızlı otellerin yöneticilerini “androjen yönetim” tarzını benimsemeye teşvik etmektedir. Bunun nedeni aşırı sert bir yönetim tarzının astlar tarafından kabullenilemeyeceği gibi yumuşak başlı bir yönetim tarzı da çalışanların görevlerine ciddiyetle bakmalarına engel olabilmektedir. Bu nedenle otoriteyi sağlamak adına, otel yöneticileri kadına atfedilen “kendini ifade etme” özelliği ile erkeğe atfedilen “yaptırım gücü” özelliklerini esnek olarak kullandığı söylenebilir.

➤ Süreç

5 ve 4 yıldızlı otellerin yöneticilerinin androjen yönetim tarzını benimseme süreci şöyle ifade edilebilir:

- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otellerin yöneticileri astlarının istek, ihtiyaç ve problemlerini değerlendirme sürecinde önce astlarını sakinleştirmekte ve onları dinlemekte yani kadına atfedilen “iletişim kurma ve yatıştırma” özellikleri sergilemekte, sonrasında ise çözüme yönelik müdahale de bulunmakta, erkeğe atfedilen “çözümleyicilik” özelliğini kullanmakta, yani androjeninin esnekliğinden faydalanmaktadır.
- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otellerin yöneticileri astlarının hatalarını öncelikle iletişim kurarak ifade ettiklerini ve küçük hatalar olmadığı takdirde agresif tavırlara gerek olmadığını vurgulamışlardır. Diğer yandan, hataların boyutu büyükse veya aynı

hatalar devam ediyorsa tavırlar “daha sert” olmaktadır. Buna bağlı olarak, otel yöneticilerin hataların boyutuna ve tekrar etme sıklığına bağlı olarak kadına atfedilen “anlayışlılık” ve erkeğe atfedilen “öfke” özelliklerini esnek olarak kullandıkları, yani androjeninin esnekliğinden faydalandıkları ortaya çıkmaktadır.

- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otellerin yöneticileri de tıpkı operasyonel alan çalışanları gibi çalışma ortamında meydana gelebilecek bazı durumları ve sorunları algılama sürecinde kadına atfedilen “önsezi” özelliği, bu durumlara ilişkin çözüm getirme sürecinde ise erkeğe atfedilen “mantıksal düşünme” özelliğini kullanmaktadırlar. Bu durum androjen yönetim anlayışıyla örtüşmektedir.
- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otellerin kadın yöneticileri çalışma ortamındaki faaliyetlerin ilerleme sürecinde, yeri geldiğinde detaylara dikkat etmekte, çok gerekli olduğunda ise detayları göz ardı edebilmektedir. Yani çalışanlar kadına atfedilen “detaycılık” özelliği ile erkeğe atfedilen “kuralsızlık” özelliğini esnek olarak kullanabilmektedir. Bu durum da androjen kişiliğe özgü davranışlarla örtüşmektedir.
- ✓ 5 ve 4 yıldızlı otellerin yöneticilerinin çalışma ortamında meydana gelebilecek bazı durumları ve sorunları algılama sürecinde kadına atfedilen “önsezi” özelliği, bu durumlara ilişkin çözüm getirme sürecinde ise erkeğe atfedilen “mantıksal düşünme” özelliğini kullanmaktadırlar. Bu durum androjen yönetim tarzı ile örtüşmektedir.
- ✓ Woodhill ve Samuels’ın 2004 tarihli çalışmasındaki bakış açısıyla ele alındığında (**bkz: Tablo 6**) 5 ve 4 yıldızlı otellerin yönetim alanlarında görev yapan çalışanların otorite kurarken hem pozitif hem de negatif yönlü androjen davranışlara başvurdukları söylenebilir.

➤ Çıktılar

Androjen yönetim tarzını benimsemek 5 ve 4 yıldızlı otellerin kadın yöneticiler için özellikle otorite kurmak adına “sert” davranmak durumunda olmalarının onları psikolojik açıdan yorabilmektedir. Öte yandan, androjen yönetim tarzının erkek yöneticileri iletişim ve empati kurma konusunda daha başarılı hale getirmektedir. Bu nedenle, androjen yönetim tarzının erkeksi yönünün kadınlar için olumsuz çıktıları

olduğu söylenebilir. Ancak androjen yönetim tarzı erkek yöneticiler açısından olumlu çıktılarına sahiptir.

“Androjen Kişilik Özelliklerinin Otel İşletmelerindeki Yansıması” adlı çalışma özellikle otel işletmelerinin insan kaynakları bölümünün iş görenlere yönelik çalışmalarına rehberlik edebilir. İnsan kaynakları bölümünün özellikle işe alımlar sırasında hazırlayacağı kişilik testlerinde androjeni kavramına yer verilebilir. Bunun yanı sıra otel işletmelerinin iş görenlerine yönelik performans değerlendirme çalışmalarında da androjeni kavramına ve etkilerine yer verilebilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- AHMETOĞLU, G. CHAMORRO-PREMUZIC, T. (2013), **Personality 101**, New York: Springer.
- ARCHER, J & LLOYD, B (2002), **Sex and Gender**, Cambridge University Press, Cambridge.
- BERENS, L. NARDI, D. (1999). **The Sixteen Personality Types – Descriptions for Self-discovery**, California: Telos Publications.
- BRANDSER, C. (1996), **Women The New Heroes Of The Business World**, Women in Management Review, Volume 11, No:2, pp.3-17.
- BURGER, J. M. (2010), **Personality (8th ed.)**, Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- CARDUCCI, B. J. (2009), **The Psychology Of Personality(2nd Ed)**, London: Wiley-Blackwell.
- EISELE J. E. STAKE, H. (2010), **Gender and Personality, Handbook of Gender Research in Psychology**, Ed. Chrisler, J.C. McCreary, D. R. New York, Springer.
- FEIST, J. FEIST, G. J. (2008), **Theories of Personality (7th ed.)**, Boston: McGraw-Hill.
- HASLAM, N. (2007), **Introduction to Personality and Intelligence**. London. Sage Publications.
- HIRIYAPPA, B. (2012), **Development of Personality and Its Theories**. E book.
- HOWARD, J. A. HOLLANDER J. (2000), **Gendered Situations, Gendered Selves: A Gender Lens on Social Psychology(1st edition)**, Thousand Oaks, Sage.
- İNANÇ YAZGAN, B. YERLİKAYA, E. E. (2012), **Kişilik Kuramları(6.baskı)**, Ankara, Pegem Akademi.
- KASSCHAU, R. A. (1985), **Psychology: Exploring Behavior**, Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.
- LIPPA, A. R. (2002), **Gender, Nature & Nurture**. New York. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Sürekli Yayınlar

- ATİK, D. ŞAHİN, Y.D (2012), **Sex-role conflict at work: its impact on consumption practices of working women in Turkey**, International Journal of Consumer Studies Volume 36, pp. 10–16.
- ADİB, A. and GUERRIER, Y. (2003), **The Interlocking Of Gender With Nationality, Race, Ethnicity And Class: The Narratives Of Women In The Hotel Work**. Gender, Work & Organization, Volume 10, No. 4, pp. 413–432.
- BALKIR, Z.G. (2012), **Toplumsal Cinsiyet ve Toplumsal Cinsiyet Ayrımcılığı**, Türkiye Barolar Birliği Kadın Hukuku Komisyonu(TÜBAKKOM) 1. Kadın Avukatlar Kurultayı, Ankara, Türkiye Barolar Birliği Yayınları: 232.
- BAUM, T. (2013), **International Perspectives on Women and Work in Hotels, Catering and Tourism. Gender Working Paper**. Bureau for Gender Equality and Sectoral Activities Department International, Gender Working Paper 1. Geneva. International Labour Office.
- BEM, L. S. (1974), **The Measurement Of Psychological Androgyny Journal of Consulting and Clinical Psychology**, Vol. 42, No:2, pp.155-162.
- BEM, L.S. Lenney. E. (1976), **Sex Typing And Avoidance Of Cross Sex Behaviour, Journal of Personality and Social Psychology**, Vol. 33, No:1, pp.48-54.
- BEM, L.S. (1976) **Probing The Promise Of Androgyny, Psychology of Women: Future Directions of Research**, Psychological Dimensions in Press. pp.350-367.
- BEM, S. L. (1977). **On The Utility Of Alternative Procedures For Assessing Psychological Androgyny**. Journal of Consulting and Clinical Psychology, Volume 54, No:2, 196-205.
- BISWAS, R. CASSELL, C. (1996), **Strategic HRM and The Gendered Division of Labour in the Hotel Industry: A Case Study**, Personnel Review, Volume 25, No:2, pp. 19-34.
- BOSAK, J. SCZESNY, C. (2011), **Exploring the Dynamics of Incongruent Beliefs about Women and Leaders**, British Journal of Management, Volume 22, pp. 254–269.
- CASE, M. A. (1995), **Disaggregating Gender From Sex And Sexual Orientation: The Effeminate Man In The Law And Feminist Jurisprudence**, The Yale Law Journal, Volume 105:1, pp. 1-105.
- CHENG, C. (2005), **Processes Underlying Gender-Role Flexibility: Do Androgynous Individuals Know More or Know How to Cope?** Journal of Personality, 73: 3, pp. 645–673.

- CLOVIS, A. (1991), **The Changing Role of Women in Business: A Study of Sex-Role Sterotyping**. U.S. Department of Education, Office of Educational Research and Improvement. Educational Resources Information Center(ERIC).
- COOK, S.H. MENDELSON, J. L. (1977), **Androgynous Management: Key To Social Responsibility?** S.A.M. Advanced Management Journal, Winter, pp. 25-35.
- DIEKMAN, A. B. EAGLY, A. H. (2000), **Stereotypes As Dynamic Constructs: Women And Men Of The Past, Present And Future**, Psychological Bulletin, Volume 26, No: 10, October, pp. 1171-1188.
- DÖKMEN, Z. ,Y. (1999), **Bem Cinsiyet Rolü Envanteri Kadınsılık Ve Erkeksilik Ölçekleri Türkçe Formunun Psikometrik Özellikleri**, Kriz Dergisi 7(1): 27-40.
- DÜNDAR, Z. Ö. (2012), **Toplumsal Cinsiyet Rollerinin Televizyon Reklamlarına Yansıması(The Reflection Of Gender Roles In Television Advertisement)**, ETHOS: Felsefe ve Toplumsal Bilimlerde Diyaloglar(ETHOS: Dialogues in Philosophy and Social Sciences), 5(1), s:121-136.
- FEINGOLD. A. (1994), **Gender Differences In Personality: A meta-analysis**, Psychological Bulletin, Volume 116, No: 3, 429-456.
- GELEGEN, D. G. (2001), **Çalışma Yaşamında Kadın Olmak**, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Sayı: 27, s: 27-30.
- GHEI, A. Nebel, E.C. (1994), **The Successful Manager And Psychological Androgyny: A Conceptual And Empirical Investigation Of Hotel Executives**, International Journal of Hospitality Management, Volume 13, Issue 3, Abstract.
- GIANAKOS, I. (2000), **Gender Roles and Coping with Work Stress**, Sex Roles, Volume 42, Nos:11/12, pp. 1059-1079.
- GRANT, J. (1988), **Women As Managers: What They Can Offer To Organization? Organizational Dynamics**, Volume 16, Issue 3, pp. 56–63.
- HEILBRAUN, B.A. PITMAN, D. (1979), **Testing Some Basic Assumptions Of Psychological Androgyny**, The Journal of Genetic Psychology, The Journal of Genetic Psychology, 135, pp. 175-178.
- HIROKAWA, K. (2005), **Perspective of Gender Role Identity in Mental Health: A Review Focusing on Japanese Cultural Aspects. Psychology Of Gender Identity**. Ed: Lee, J. W. , New York, Nova Science Publishers.
- HOFSTEDE, G. (2011), **Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context, Online Readings in Psychology and Culture, International Association For Cross Cultural Psychology**, Online Readings in Psychology and Culture, 2(1), Article 8.

- HUANG, L. S. L, M. Q. (2008), **The Moderating Effects Of Gender Roles On Service Emotional Contagion**, *The Service Industries Journal*, 28:6, pp. 755-767.
- KELLY, J.A. , O'BRIEN, G.G. , & HOSFORD, R. (1981), **Sex Roles And Social Skills: Considerations For Interpersonal Adjustment**, *Psychology of Women Quarterly*. Volume 5(5), pp.758–766.
- KHAN, S. (2011), **Gendered Leisure: Are Women More Constrained In Travel For Leisure?** *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*, Volume 6, No: 1, Spring, pp. 105-121.
- LEARY M. R. SNELL Jr, W.E. (1988), **The Relationship of Instrumentality and Expressiveness to Sexual Behavior in Males and Females**, *Sex Roles*, Volume 18, Number 9/10, pp. 509-522.
- LIPPA, R. A. (2001), **On Deconstructing and Reconstructing Masculinity–Femininity**. *Journal of Research in Personality*, 35, pp.168–207.
- LEIDNER, R. (1991), **Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs**, *Gender and Society*, Volume 5, No: 2, June, pp. 154-177.
- LITTLETON, C. A. (1987), **Reconstructing Sexual Equality**, *California Law Review*. Volume 75, Issue 4, pp. 1279-1337.
- MATISZ, L. A. (2011), **The Effects Of Expressiveness, Instrumentality, And Androgyny On Perceptions Of Work Abuse**, Master's Thesis.
- MORAN, Barbara, B. (1992), **Gender Differences In Leadership**, *Library Trends*, Volume 40, No: 3, Winter, pp. 475-91.
- POWELL, G. N. BUTTERFIELD, D. A. PARENT, J. D. (2002). Gender and managerial stereotypes: have the times changed? *Journal of Management*, 28 (2), 177-193.
- ORLOFSKY, J. L. O'HERON, C. (1987), **Stereotypic and nonstereotypic sex role trait and behavior orientations: implications for personal adjustment**, *Journal of Personality and Social Psychology*, Volume 52, pp.1034–1042.
- ÖZDEMİR, O. ÖZDEMİR, P. G. KADAK, M. T. NASIROĞLU, S. (2012), **Kişilik Gelişimi (Personality Development)**, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar-Current Approaches in Psychiatry*, 4(4), 566-58.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. BULUT, E. A. ÇİRLİ, Y. Gemici, T. TOZAL M. DOĞAN, Y. (2003), **Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altında Çalışanların İş Tatmini, Motivasyon ve Stres Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), s:125-139.

- ÖZKALP, O. Kasapoğlu, M. A. , Turan, F. Odabaş. Z. Y. Sungur, Z. (2012), **Davranış Bilimleri–I(1.baskı)** Ed: Kirel, Ç. Sungur, Z. , Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- RENDER, M. (2006), **Misogyny, Androgyny and Sexual Harassment: Sex Discrimination in a Gender Deconstructed World**, Harvard Journal of Law & Gender, Volume 29, pp. 99-150.
- POWELL, G. N. Butterfield, D. A. (1979), **The "Good Manager": Masculine Or Androgynous?** Academy of Management Journal, Volume 22, No:2, pp.395-403.
- ROBERTS, C. (1995), **A Study of How Women are Perceived in the Workforce**, Honors College Capstone Experience/Thesis Projects. Paper 91.
- ROBERTS, A. Butler, M. (2010), **Is Psychological Androgyny Necessary for the Hospitality Graduate to Become a Manager?** Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 9: 270–285.
- SARGENT A.G. (1981), **Training for Androgynous Behavior in Organizations**, Journal of Experiential Learning and Simulation, 3, pp.37-46.
- SARGENT, A. (1983), **Women and men working together: Toward androgyny**, Training and Development Journal, April, pp. 70-76.
- SCHULTZ, D. P. SCHULTZ, S.E. (2005), **Theories of Personality**, 8th edition, Belmont, Wadsworth Publishing.
- SECOR, C. (1974), **Androgyny: An Early Appraisal**, Women's Studies, Volume 2, pp.161-169.
- SAHOO, F. M. (2004), **Sex Roles In transition: The Changing Dialogues Between Men And Women**, Delhi, Kalpaz Publication.
- SKURATOWICZ, E. and HUNTER, L. W. (2004), **“Where Do Women’s Jobs Come From? Job Resegregation in an American Bank.”** Work and Occupations, Volume 31: No: 1, February, pp. 73-110.
- SHAFFER, D. R. (2009), **Social and Personality Development (6th ed.)**, Belmont, CA: Wadsworth.
- SHODA, Y. , Mischel W, Wright JC. (1994), **Intraindividual Stability In The Organization And Patterning Of Behavior: Incorporating Psychological Situations Into The Idiographic Analysis Of Personality**. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 67, No: 4, pp. 674-687.
- SIMPSON, R. (2004), **Masculinity at Work: The Experiences of Men in Female Dominated Occupations**, Work Employment and Society, Volume 18, Number 2, pp. 349–368.

- SMART, B. CAMPBELL A. SOPER, B. BUBOLTZ, Jr. W. (2007), **Masculinity/Femininity and Automotive Behaviors: Emerging Knowledge for Entrepreneurs**, Journal Of Public Affairs, Volume 1, Issue 2.
- SUĞUR, S. , DEMİRAY, E. , EŞKİNAT, R. , AĞAOĞLU, E. (2009), **Toplumsal Yaşamda Kadın**, Ed. Yaktıl Oğuz, G. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- VISVANATHAN, S. (1996), **Women and Work: From Housewifisation to Androgyny**, Economic and Political Weekly, Vol. 31, No: 45/46, pp. 3015-3017, 3019-3020.
- WEISBERG, J.Y. DEYOUNG, C.G. HIRSH J. B. (2011), **Gender Differences In Personality Across The Ten Aspects Of The Big Five**, Frontiers in Psychology. Number 178. Volume 2, pp. 1-11.
- WELCH, R. L. (1979), **Androgyny And Derived Identity Of Women With Varying Degrees Of Non-Traditional Role Involvement**, Psychology of Women Quarterly. Volume 3(3), pp. 308–316.
- WHITTOCK, M. (2002), **Women’s experiences of non-traditional employment: Is gender equality in this area possible?** Constructing Management and Economics, 20, pp.449–56.
- WILLIAMS P. G. Gunn, H. E. (2006), **Gender, Personality and Psychopathology, Comprehensive Handbook Of Personality And Psychopathology**. Ed. Hersen. M. Thomas, J.C. Hoboken, New Jersey. John Wiley & Sons, Inc. , Volume 1.
- WOODHILL, B.M. SAMUELS, A.C. (2004), **Desirable And Undesirable Androgyny: A Prescription For The Twenty-First Century**, Journal of Gender Studies, Volume 13. No:1, pp. 15–28.
- ZUPANCIC, M. KAVCIC, T. (2005), **Gender Differences in Personality Through Early Childhood: A Multi Informant Perspective**, Psikoholoska Obzorja/ Horizons of Personality, 14,2, 11-38.

Diğer Yayınlar

- BOEREE, G. (2006). **Personality Theories**, http://www.social-psychology.de/do/pt_intro.pdf, 03.09.2013.
- DALKIRANOĞLU, T. (2006), **Çalışma Yaşamında Kadın İşgücü Ve Cinsiyet Ayırmıcılığı: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi.
- DOĞAN, H. (2012), **Evli Bireylerin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özellikleriyle Evliliklerinde Çatışma Yaşama Durumları Arasındaki İlişki**. Yüksek Lisans Tezi.
- KAMAU, N. (2012), **Gender, Masculinities and Femininities and Their Connection with Sex & Gender Based Violence**, http://ke.boell.org/downloads/GENDER_MASCULINITIES_AND_FEMININITIES_AND_THEIR_CONNECTION_WITH_SEX_AND_GENDER_BASED_VIOLENCE.pdf, 01.07.2013.
- TÜRKER, F. (2007), **Örgüt Kültürünün Kadın Çalışanların Kariyer Gelişimi Üzerindeki Etkisi(Trabzon İlinde Kamu Sektörü Örneği)**, Yüksek Lisans Tezi.
- http://ec.europa.eu/employment_social/equal/data/document/gendermain_en.pdf, 08.09.2013.
- <http://eogrenme.aof.edu.tr/eKitap/SOS311U.pdf>, 12.02.2013.
- http://www.feminish.com/wp-content/uploads/2012/08/Brannon_ch07.pdf, 16.06.2013.
- <http://www.freud-sigmund.com/wp-content/uploads/2011/12/BurkeStets-Gender-Identity.pdf>, 18.06.2013.
- <http://westwood.wikispaces.com/file/view/Hofstede.pdf>, 21.06.2013.
- <http://home.snu.edu/~jsmith/library/body/v24.pdf>, 14.06.2013.
- http://www.edmondschools.net/Portals/3/docs/Terri_McGill/READ-MascFem.pdf, 08.04.2013.
- http://journals.manas.edu.kg/reforma/oldarchives/2011-4-52/14_1396-3327-1-PB.pdf, 16.05.2013.
- http://www.women1st.co.uk/system/assets/files/000/000/004/original/Women_1st_CaseFor_Change_Executive_Summary_November_2010.pdf?1342707875, 20.09.2012.

EKLER

Ek 1: Operasyonel Alanda Görev Yapan Katılımcılara Sorulan Mülakat Soruları

Araştırmaya ilişkin mülakat soruları şunlardır:

1. Otel sektöründe çalışmak ne tür sorumluluklar istiyor?
2. Görev yaptığınız bölüm ne tür sorumluluklar istiyor?
3. Otel(hizmet) sektöründe çalışıyor olmanız çalışma ortamındaki tavrını tavrınızı etkiliyor mu?
4. İşletme politikaları çalışma ortamındaki tavrını tavrınızı etkiliyor mu?
5. Sizce çalışanların kişiliği ve karakter özellikleri çalışma ortamındaki tavrını şekillendiriyor mu?
6. Çalışanın yaşam biçimi, yetiştiği ortam ve kültür çalışma ortamındaki tavrını şekillendiriyor mu?
7. Çalışma ortamında müşterilerle iletişim sırasında nasıl tavır ve tutumlar sergilersiniz?
8. Çalışma ortamında müşterilerin isteklerine karşısında nasıl tavır ve tutumlar sergilersiniz?
9. Çalışma ortamında müşterilerin sorunlarına nasıl yaklaşsınız?/ Sorunlar karşısında nasıl tutumlar ve tavırlar sergilersiniz? Sorunlara yaratıcı çözümler getirmeye çalışır mısınız? Ya da kullandığınız yaratıcı çözümlere ilişkin örnek verebilir misiniz?
10. Fonksiyonel Olmayan Müşteri Davranışları veya İstekleri Karşısında nasıl tavırlar sergilersiniz?
11. Çalışma arkadaşlarınızla Hizmet sırasındaki içindeki ilişkileriniz geri hizmet sırasındaki veya mesai saatleri dışındaki ilişkilerinizden farklı mı?
12. İşletmedeki deneyimleriniz çalışma arkadaşlarınızla olan ilişkilerinizi, onlara karşı tavrınızı etkiliyor mu?
13. Sizce çalışanın kişilik özellikleri ya da içinde yetiştiği kültür çalışma arkadaşlarınızla olan ilişkilerini, onlara karşı tavrınızı etkiliyor mu?

14. oğunluğu erkeklerin oluşturduğu çalışma ortamında kadın çalışanların tavırları farklılaşıyor mu? Ya da bunun tam tersi oluyor mu?
15. Çalışma ortamı sizi veya diğer çalışma arkadaşlarınızı daha rekabetçi hale getiriyor mu?
- Çalışma ortamında nsezilerinizi kullanır mısınız?
16. İş prensipleri sizin için ne kadar önemlidir? Sizce iş prensipleri yeri geldiğinde esnetilebilir mi?
17. Çalışma ortamında detaylara ne derecede önem verirsiniz?
18. Çalışma ortamında gerekli olduğunda daha atılgan/hakkını savunabilen tavırlar sergiler misiniz?
19. Sayılarla aranız nasıldır?(Bu soru sadece n büroda görev yapan kadın ve erkek katılımcılara yneltiľmiřtir?)
20. Fiziksel güç gerektiren işlerle başa çıkabilir misiniz?(Bu soru sadece servis ve kat hizmetleri bölümlerinde görev yapan kadın katılımcılara yneltiľmiřtir?)
21. Genel anlamda çalışma ortamında sergilediğiniz davranışlarınızın sosyal hayatınıza olumlu veya olumsuz bir yansımaları oluyor mu?

Ek 2: Yönetim Alanında Görev Yapan Katılımcılara Sorulan Mülakat Soruları

1. Yönetim alanında görev yapan katılımcılara yöneltilen sorular ise şunlardır:
2. Nasıl bir idare tarzına sahipsiniz? Bu tarzı seçmenizin nedeni nedir?
3. Çalışan kaynaklı hatalar konusunda nasıl bir tutum benimsersiniz?
4. Astlarınızın istek, ihtiyaç ve sorunlara karşısında ne tür tavırlar sergilersiniz?
5. Sorunların çözümlenmesi noktasında nasıl tutumlar sergilersiniz?
6. Çalışma ortamında önsezilerinizi kullanır mısınız?
7. Çalışma ortamında detaylara ne derecede önem verirsiniz?
8. Benimsediğiniz yönetim tavrınızın sizin için olumlu veya olumsuz bir etkisi oluyor mu? Etkileri varsa bunlardan bahsedebilir misiniz?

ÖZGEÇMİŞ

1988 yılında Bolu'da doğan Esra ERDEN, İlk ve orta öğrenimini Ankara'nın Çubuk ilçesinde tamamlamıştır. 2006 yılında Ankara Çubuk Anadolu Lisesi'nden mezun olmuş, 2007 yılında Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda lisans eğitimi almıştır. 2009 yılında Erasmus Öğrenim Hareketliliği Programı ile Polonya'ya giden ERDEN, University of Rzeszow'da güz dönemi boyunca turizm eğitimi almıştır. 2011 yılında lisans eğitimini tamamlamış mezun olmuştur.

2011 yılı güz döneminde Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi'ne bağlı olan Turizm İşletmeciliği alanında lisansüstü eğitimine başlamıştır. ERDEN İngilizce ve Almanca dillerini bilmektedir.