

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

OTEL YÖNETİCİLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE
DUYGU DURUMLARININ, ETİK KARAR ALMALARINA
ETKİSİ

DOKTORA TEZİ

MERVE AYCAN

BALIKESİR, 2023

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

OTEL YÖNETİCİLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE
DUYGU DURUMLARININ, ETİK KARAR ALMALARINA
ETKİSİ

DOKTORA TEZİ

MERVE AYCAN

TEZ DANIŞMANI

PROF. DR. BAYRAM ŞAHİN

BALIKESİR, 2023

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda 201712526003 numaralı Merve AYCAN'ın hazırladığı **“Otel Yöneticilerinin Kişilik Özellikleri ve Duygu Durumlarının Etik Karar Almalarına Etkisi”** konulu DOKTORA tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 16.06.2023 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN (Başkan)	İmza
Prof. Dr. Bayram ŞAHİN (Danışman)	İmza
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT	İmza
Prof. Dr. Ahmet KÖROĞLU	İmza
Prof. Dr. Mehmet Emre GÜLER	İmza

16/06/2023
Enstitü Onayı
Prof. Dr. Bayram ŞAHİN

ETİK BEYAN

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

16/06/2023

İmza

Merve AYCAN

ÖNSÖZ

Karar alma hem bireylerin hem de işletmelerin yaşamlarını devam ettirebilmelerinin en önemli unsurlarından biridir. Herbert A. Simon (1967) “kararlar, yönetim sürecinin kalbidir” ifadesi ile işletme yöneticilerine karar almanın önemini vurgulamıştır. Yönetim sürecinin temellerinden biri olarak kabul edilen kararların, tüm paydaşlara fayda sağlayacak şekilde verilmesi gerekmektedir. Otel yöneticileri, turizmin dinamik yapısı nedeniyle çeşitli kararlar almaktadırlar. Bu kararların doğru ve rasyonel olmasının yanı sıra etik olması da oldukça önemlidir. Otel işletmelerinde insan unsurunun hem üretici hem de tüketici boyutunda yoğun iletişim ve etkileşimin olması etik davranışları önemli kılmaktadır. Aksi bir durum ise alınan kararların, etik açıdan sorgulanmasına neden olacaktır. Karar alıcıları ise bu süreçte etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu faktörlerden biri kişilik özellikleridir. Her bireyi değerli kılan unsurlar; inançları, yetenekleri, duyguları, davranışları ve kişilik özellikleridir. Yaptığımız her türlü faaliyet kişiliğimizi temsil etmektedir. Bireylerin birçok davranışının temelinde kişilik özelliklerinin yanı sıra duygusal etkenlerinde yer aldığı bilinmektedir. Duygusal Olaylar Teorisi, bireylerin duygularının ve duygu durumlarının davranışları üzerinde etkisi olduğunu belirtmektedir. Bireylerin geçmişte ve anlık yaşadıkları duygusal deneyimler davranışlarını etkilemekte ve kişiliklerinde var olan temel pozitif ve negatif duygu durumlarının birtakım kararların alınmasına neden olabilmektedir. Bu çerçevede otel yöneticilerinin sahip olduğu kişilik özelliklerinin ve duygu durumlarının etik karar almalarını nasıl ve ne yönde etkilediği tartışılmayı bekleyen konular arasındadır. Bu tez çalışmasında otel yöneticilerinin sahip oldukları kişilik özellikleri ve duygu durumlarının, etik karar almalarında etkisi nedir? sorusundan yola çıkılmıştır.

Bu uzun ve yorucu süreçte yol gösteren, destekleyen, kıymetli ve değerli hocam Prof. Dr. Bayram ŞAHİN’e ne kadar teşekkür etsem az kalır. Tez konusunun şekillenmesinde yapıcı eleştirileriyle desteklerini sıklıkla hissettiğim saygı değer hocalarım Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT ve Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN’a, jüri üyeliğinde yer alan Prof. Dr. Ahmet KÖROĞLU ve Prof. Dr. Mehmet Emre Güler’e teşekkürlerimi sunarım. Tezin analizlerine yardımcı olan, sabırla anlatan, çalıştıran lisans öğrenciliğimden bu yana her süreçte desteğini esirgemeyen hocam Bahattin HAMARAT’a ayrıca teşekkürlerimi sunarım.

Aynı konuyu çalışmaktan keyif aldığım, desteğini hissettiğim Selda EĞİLMEZGİL GÜVEN'e, destek ekibi olan Özge BİÇER' e teşekkür ederim.

İsimlerini ayrı ayrı yazamasam da lisansüstü eğitim sürecimde desteklerini hissettiğim tüm hocalarıma ve arkadaşlarıma ayrıca teşekkür ederim.

Bugünlere gelmem de en büyük role sahip olan sevgili ailem; en büyük teşekkürüm sizlere, iyi ki varsınız...Bazen bir kelime yeter size duyulan gurur ve güveni anlamaya, canım amcam “profesörüm gelmiş” cümle hep hatırımda kalacak. Biliyorum, görüyor ve hissediyorsun...

BALIKESİR, 2023

Merve AYCAN

ÖZET

OTEL YÖNETİCİLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE DUYGU DURUMLARININ, ETİK KARAR ALMALARINA ETKİSİ

AYCAN, Merve

Doktora, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Bayram ŞAHİN

2023, 279 Sayfa

Otel işletmeleri pek çok farklı kültüre ve düşünce sistemine sahip işgörenlerin, ziyaretçilerin ve yöneticilerin bir arada bulunduğu alanlardır. Bireysel etkileşimin oldukça fazla yaşanması otel işletmelerinde etik konusunu daha hassas hale getirmiştir. Etik dışı uygulamaların ve kararların işletmeyi, işgörenleri ve tüketicileri etkileyeceği bilinen bir gerçektir.

Araştırmanın iki amacı bulunmaktadır. Otel yöneticilerin kişilik özellikleri ve duygu durumunun etik karar alma üzerine etkisini araştırmak ve yöneticilerin kişisel özelliklerine göre araştırma değişkenleri arasında farklılıkları incelemektir. Araştırma, İstanbul’da faaliyet gösteren uluslararası beş yıldızlı otel işletme yöneticileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Toplamda 412 otel yöneticisine ulaşılmıştır. Değişkenler arası ilişkiler modeller kurularak incelenmiş ve yapısal eşitlik modeliyle analiz edilmiştir. Yapısal eşitlik modellerinin sınanması SmartPLS hazır yazılımı ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonucunda; uyumluluk, deneyime açıklık, dışa dönüklük ve duygusal denge kişilik özellikleri ile rölativizm görüşü arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Sorumluluk kişilik özelliği ve idealizm görüşü arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Pozitif ve negatif duygu durumlarının ise otel yöneticilerinin etik karar almalarına dolaylı yönde etki ettiği belirlenmiştir. Pozitif duygu durumları otel yöneticilerinin karar almalarını işbirlikçi yönde desteklemektedir. Negatif duygu durumunun ise bazı kişilik özelliklerinde rölativizm görüşünü azalttığı tespit edilmiştir. Otel yöneticilerinin çalıştıkları departmanlara göre pozitif ve negatif duygu durumlarına

sahip olmaları ile idealizm ve rölativizm görüşleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Etik-Ahlak, Etik Karar Alma, Kişilik Özellikleri, Duygu Durumu, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERSONALITY TRAITS AND MOOD OF HOTEL MANAGERS ON THEIR ETHICAL DECISION MAKING

AYCAN, Merve

Phd Thesis, Department of Tourism Management

Advisor: Prof. Dr. Bayram ŞAHİN

2023, 279 Pages

Hotel management keeps together employees, visitors and managers with many different cultures and thought systems together. Experiencing a lot of individual interactions has made the issue of ethics more sensitive. It is a known fact that unethical practices and decisions will affect the business, employees and consumers.

The research has two fold purposes. The aim of this study is to investigate the effect of personality traits and mood of hotel managers on ethical decision making and to examine the differences between research variables according to the characteristics of the managers. The research was conducted on 412 hotel managers on international five-star hotels operating in Istanbul. The relations between the variables were examined by establishing models and investigated with the structural equation model. The testing of structural equation models was performed with SmartPLS software programme.

As a result of the research; a statistically significant relationships were found between the personality traits of extraversion, agreeableness, openness to experience and emotional stability and the view of relativism in the same direction. A statistically significant relationship was found in the same direction between the personality trait of responsibility and the view of idealism. It has been observed that positive and negative emotional states have an indirect effect on the ethical decision making of hotel managers in general. Positive emotional states support hotel managers' decision making in a collaborative way. Negative emotional states has been found to reduce the view of relativism in some personality traits. There was no statistically significant difference between the positive and negative emotions of the hotel managers according to the departments they work in, and the views of idealism and relativism.

Keywords: Ethics-Morality, Ethical Decision Making, Personality Traits, Emotional State, Hotel Management

Değerli Aileme...

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖNSÖZ	iii
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	xv
GRAFİKLER LİSTESİ.....	xvii
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Problemi	3
1.2. Araştırmanın Amacı	5
1.3. Araştırmanın Önemi	6
1.4. Araştırmanın Varsayımları	8
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	8
1.6. Tanımlar	9
2. İLGİLİ ALANYAZIN	11
2.1. Kuramsal Çerçeve	11
2.1.1. Kişiliğin Tanımlanması ve Kişiliğe İlişkin Temel Kavramlar	11
2.1.1.1. Kişiliğin Doğası.....	14
2.1.1.2. Kişiliğin Belirleyicileri.....	15
2.1.1.2.1. Biyolojik Faktörler.....	15
2.1.1.2.2. Ailesel, Sosyal ve Kültürel Faktörler.....	17
2.1.1.3. Kişilik Kuramları.....	18
2.1.1.3.1. Psikodinamik Kuramlar	21
2.1.1.3.1.1. Psikoanalitik Kuram: Sigmund Freud	21
2.1.1.3.1.2. Bireysel Psikoloji: Alfred Adler	21
2.1.1.3.1.3. Analitik Psikoloji: Carl Jung	22
2.1.1.3.1.4. Psikososyal Gelişim Kuramı: Erik H. Erikson	24
2.1.1.3.1.5. Psikanalitik Sosyal Kuram: Karen Horney	25
2.1.1.3.1.6. Kişiler Arası İlişkiler Kuramı: Harry Stack Sullivan	26
2.1.1.3.1.7. Özgürlükten Kaçış Kuramı HümanistPsikanaliz: Erich Fromm	27

2.1.1.3.2. Davranışçı Kuramlar	28
2.1.1.3.2.1. Davranışçı Kuram: J.B. Watson ve B. F. Skinner	28
2.1.1.3.2.2. Sosyal Öğrenme Kuramı: Albert Bandura	29
2.1.1.3.2.3. Kişisel Yapılar Kuramı: George Alexander Kelly	30
2.1.1.3.3. İnsancıl ve Varoluşçu Kuramlar	31
2.1.1.3.3.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı: Abraham H. Maslow	31
2.1.1.3.3.2. Benlik Kuramı: Carl Rogers	32
2.1.1.3.3.3. Varoluşçu Kuram: Rollo May	33
2.1.1.3.4. Ayırıcı Özellik Kuramı	34
2.1.1.3.4.1. Ayırıcı Özellik Kuramı: Gordon W. Allport	34
2.1.1.3.4.2. Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı: Raymond B. Cattell.....	35
2.1.1.3.4.3. Beş Faktör (Büyük Beşli) Kişilik Kuramı: Robert R. McCrea ve Paun T. Costa.....	36
2.1.1.4. Turizm İşletmelerinde Kişilik/Kişiliğin Önemi	41
2.1.2. Duygulanım, Duygu ve His.....	44
2.1.2.1. Duygu Durumu.....	50
2.1.2.2. Duyguların Gelişimi ve Duyguları Etkileyen Faktörler	52
2.1.2.3. Duygu Durum Kaynakları	55
2.1.2.4. Duyguların İşlevleri.....	57
2.1.2.5. Duyguların Sınıflandırılması.....	59
2.1.2.6. Duygu Kuramları.....	62
2.1.2.6.1. İlk Kuramlar	63
2.1.2.6.1.1. Charles Darwin.....	63
2.1.2.6.1.2. James-Lange Periferik Kuramı.....	64
2.1.2.6.1.3. Cannon-Bard Kuramı	65
2.1.2.6.2. Bilişsel Kuramlar	66
2.1.2.6.2.1. Arnold-Lindsey Kuramı	66
2.1.2.6.2.2. Schachter-Singer Kuramı	66
2.1.2.6.3. Bilişsel Kuramlara Karşı Görüşler.....	67
2.1.2.6.4. Farklı Yaklaşımların Bir Araya Getirilmesi: Lazarus.....	68
2.1.2.7. Duyguların Ölçülmesi	68
2.1.2.8. Duygu Durumu ve Turizm	70
2.1.3. Etik Karar Alma Kavramsal Çerçeve	72
2.1.3.1. Temel Kavramlar: Ahlak ve Etik	72

2.1.3.1.1. Ahlak Kavramı.....	73
2.1.3.1.2. Etik Kavramı	76
2.1.3.1.3. Etik ve Ahlak: Benzerlikler, Farklılıklar ve İlişkiler	80
2.1.3.1.4. Etiğin Tarihsel Gelişimi.....	83
2.1.3.2. Etik Teoriler	85
2.1.3.2.1. Etik Konum Kuramı.....	88
2.1.3.2.1.1. İdealizm.....	89
2.1.3.2.1.2. Rölativizm (Görecelik).....	89
2.1.3.2.2. Diğer Etik Kuramları	92
2.1.3.2.2.1. Teorik Etik.....	92
2.1.3.2.2.1.1. Normatif Etik Teoriler.....	93
2.1.3.2.2.1.2. Normatif Olmayan Etik Teoriler.....	101
2.1.3.2.2.2. Uygulamalı Etik.....	104
2.1.3.3. Etik Karar Alma	104
2.1.3.3.1. Etik Karar Almaya Etki Eden Faktörler.....	107
2.1.3.3.2. Etik Karar Alma Modelleri	110
2.1.3.3.2.1. Rest'in Etik Karar Alma Modeli	111
2.1.3.3.2.2. Ferrell ve Gresham'ın Etik Karar Alma Modeli.....	112
2.1.3.3.2.3. Trevino'nun Etik Karar Alma Modeli	114
2.1.3.3.2.4. Jones'un Etik Karar Alma Modeli.....	115
2.1.3.3.2.5. McDonald'ın Etik Karar Alma Modeli	116
2.1.3.3.2.6. Schwartz'ın Etik Karar Alma Modeli.....	117
2.1.3.3.2.7. Dedeke'nin Etik Karar Alma Modeli	118
2.1.3.3.2.8. Robertson ve Fadil'in Kültürel Bazlı Modeli.....	119
2.1.3.4. Turizm İşletmelerinde Etik.....	121
2.2. İlgili Araştırmalar	127
2.2.1. Kişilik Özellikleri ile İlgili Çalışmalar	127
2.2.2. Duygu Durumu ile İlgili Çalışmalar	133
2.2.3. Etik Karar Alma ile İlgili Çalışmalar.....	140
2.2.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Araştırmalar	150
3. YÖNTEM.....	153
3.1. Araştırmanın Modeli.	153
3.2. Evren ve Örneklem.....	162
3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri.....	163

3.4. Verilerin Toplanma Süreci	164
3.5. Verilerin Analizi	165
4. BULGULAR VE YORUMLAR	168
4.1. Tanımlayıcı Bulgular.....	168
4.2. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesine Yönelik Bulgular	170
4.3. Bulguların Yorumlanması	200
5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	209
5.1. Sonuçlar.....	209
5.2. Öneriler.....	213
5.2.1. Otel İşletmelerine Yönelik Öneriler.....	213
5.2.2. İleride Yapılacak Olan Çalışmalara Öneriler.....	215
KAYNAKÇA.....	217
EKLER.....	277

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Sekil 1.</u> Bandura'nın Karşılıklı Belirleyicilik Modeli.....	30
<u>Sekil 2.</u> Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	31
<u>Sekil 3.</u> Beş Faktör Kuramına Göre Kişilik Sisteminin İşleyişi	38
<u>Sekil 4.</u> Duygu Çemberi.....	61
<u>Sekil 5.</u> Rest'in Etik Karar Alma Modeli	112
<u>Sekil 6.</u> Ferrell ve Gresham'ın Etik Karar Verme Modeli.....	113
<u>Sekil 7.</u> Trevino'nun Etik Karar Verme Modeli	114
<u>Sekil 8.</u> Jones'un (1991) Etik Karar Verme Modeli	116
<u>Sekil 9.</u> McDonald'ın Etik Karar Verme Modeli	116
<u>Sekil 10.</u> Schwartz'ın Etik Karar Verme Modeli.....	118
<u>Sekil 11.</u> Dedek'e'nin Etik Karar Verme Modeli	119
<u>Sekil 12.</u> Robertson ve Fadil'in Kültürel Bazlı Modeli	120
<u>Sekil 13.</u> Kişilik Özellikleri, Duygu durumu ve Etik Karar Alma İlişkisi Modeli...153	

ÇİZELGELER LİSTESİ

<u>Cizelge 1.</u> Başlıca Kişilik Psikolojisi Akımları.....	19
<u>Cizelge 2.</u> Costa ve McCrae' nin Beş Faktörlü Kişilik Modeli.....	37
<u>Cizelge 3.</u> Temel Duygular.....	47
<u>Cizelge 4.</u> Duygu ve Duygu Durumu Özellikleri.....	51
<u>Cizelge 5.</u> Etik Konum Sınıflandırması.....	90
<u>Cizelge 6.</u> Etik Teorilerinin Turizme Uygulanması.....	126
<u>Cizelge 7.</u> Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İlgili Araştırmalar.....	128
<u>Cizelge 8.</u> Duygu Durumu ile İlgili Araştırmalar.....	134
<u>Cizelge 9.</u> Etik Karar Alma ile İlgili Araştırmalar.....	140
<u>Cizelge 10.</u> Etik Değerler ile İlgili Araştırmalar.....	144
<u>Cizelge 11.</u> Otel Yöneticilerinin Özellikleri ve Dağılımları.....	169
<u>Cizelge 12.</u> Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler.....	172
<u>Cizelge 13.</u> Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları.....	173
<u>Cizelge 14.</u> Sınan İlk Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikler.....	174
<u>Cizelge 15.</u> Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler.....	176
<u>Cizelge 16.</u> Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları.....	178
<u>Cizelge 17.</u> Sınanan İkinci Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri.....	179
<u>Cizelge 18.</u> Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler.....	181
<u>Cizelge 19.</u> Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları.....	182
<u>Cizelge 20.</u> Sınanan Üçüncü Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri.....	183
<u>Cizelge 21.</u> Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler.....	185
<u>Cizelge 22.</u> Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları.....	187
<u>Cizelge 23.</u> Sınanan Dördüncü Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri.....	188

<u>Cizelge 24.</u> Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler.....	189
<u>Cizelge 25.</u> Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları.....	191
<u>Cizelge 26.</u> Sınanan Dördüncü Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri.....	192
<u>Cizelge 27.</u> Araştırma Değişkenleri Normallik Testi Sonuçları.....	193
<u>Cizelge 28.</u> Cinsiyete Göre Farklılık Testi.....	193
<u>Cizelge 29.</u> Medeni Duruma Göre Farklılık Testi.....	194
<u>Cizelge 30.</u> Maaş Haricinde Extra Gelirinin (Tipbox/Bahşiş, Komisyon) Olup Olmamasına Göre Farklılık Testi.....	195
<u>Cizelge 31.</u> Yaşanan Olaylarda Yönetimsel Olarak Esnek Kararlar Alabilme Durumuna Göre Farklılık Testi.....	195
<u>Cizelge 32.</u> Otel Yöneticilerinin Departmanlara Göre Farklılık Testi.....	198
<u>Cizelge 33.</u> Kişilik Özellikleri, Etik Karar Alma ve Duygu Durumuna İlişkin Hipotezler.....	199

GRAFİKLER LİSTESİ

<u>Grafik 1.</u> Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği.....	172
<u>Grafik 2.</u> Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Almaya Etkisine Yönelik t İstatistikleri.....	175
<u>Grafik 3.</u> Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği.....	177
<u>Grafik 4.</u> Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Almaya Etkisine Yönelik t İstatistikleri.....	179
<u>Grafik 5.</u> Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği.....	181
<u>Grafik 6.</u> Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik t istatistikleri.....	184
<u>Grafik 7.</u> Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği.....	186
<u>Grafik 8.</u> Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik t İstatistikleri.....	188
<u>Grafik 9.</u> Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği.....	190
<u>Grafik 10.</u> Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik t İstatistikleri.....	192

1. GİRİŞ

Bireylerin eylemlerini şekillendiren ve önemli bir fonksiyon olarak ele alınan son aşama karar almadır. Bireyler alınan kararların etkilerini hem kendileri için hem de işletme için düşünmek zorundadır. Yönetim sürecinin temelini oluşturan karar alma aşamasının, işletmeye ve işgörenlere en fazla faydayı sağlayacak şekilde alınması gerekmektedir. Yönetim; doğruluk, adalet, sorumluluk, tarafsızlık ve etik değerleri de içerisinde bulunduran bir bütünlüktür. Dolayısıyla yönetim sürecinde bu değerlerin bulunması önemlidir.

Etik, neyin iyi-kötü veya iyi-doğru olduğunu araştıran, erdemli ve ahlaklı bir yaşamın ne tür unsurları içermesi ve bireylerin hayattaki asıl amacın ne olması gerektiğini irdeleyen ahlakın bilimi olarak değerlendirilebilir (Engel, Blackwell ve Miniard, 1995; Cevizci, 2002). Alınan kararlara sadece yönetsel ve rasyonel açıdan değil aynı zamanda etik açıdan bakmayı da gerektirmektedir. Geleneksel karar alma stratejileri, kararların rasyonel olarak alınması gerektiğini belirterek eylemlerin kurallara göre olmasını ve en uygun çözüme ulaşmalarını istemektedir. Fakat bazen en uygun çözüme ulaşmak o anki mevcut koşullara göre mümkün olmamaktadır (Kıral, 2015, s. 74).

Karar alıcıların inançları, ahlakı ve etik bakış açıları karar alma sürecinde aktif rol oynamaktadır. Bu öğelerin yanı sıra bireylerin sahip oldukları kişilik özellikleri ve duygu durumları da oldukça önemlidir. Kendine düşkün olma, bencillik, psikolojik yapı, negatif ya da pozitif duygu durumuna sahip olma gibi özellikler beklenti ve çıkarılarda değişiklikler meydana getirmektedir. Yalan söyleme, bilgi saklama, yapılan haksızlıkları görmezden gelme vb. durumlar bazı bireyler tarafından stratejik açıdan anlamlı ve sıradan bir iş taktiği olarak da değerlendirilebilir (Gök, 2009, s. 340). Nörobilim araştırmaları, etik kararların ve davranışların acil, sezgisel, duygusal olduğu kadar mantıklı süreçlerin bir sonucu olduğunu öne süren çift süreçli ahlaki yargı teorisini karşımıza çıkarmaktadır (Greene vd., 2001; Haidt, 2001, s. 815; 2004). Duygusal Olaylar Teorisine göre, davranışlarımızın birçoğu duyguların etkisinde

gerçekleşir. Duygular genellikle bireylerin karar vermesine rehberlik etmektedir (Mellers, Schwartz, Ho, ve Ritov, 1997; Mellers, Schwartz, ve Ritov, 1999; Mellers ve McGraw, 2001, s. 211). Etik bir ikilem sürecinde, bireylerin o an içerisinde bulunduğu duygu durumunun da etik karar vermeyi etkilemesi muhtemeldir. Sosyal psikoloji araştırmacıları, belirli ahlaki duyguların bireyleri toplum yanlısı ve etik eylemlerde bulunmaya yönlendirdiğini belirtmektedir (Tangney, Stuewig ve Mashek, 2007, s. 347; Spence vd., 2014, s. 707). Ahlaki temeller teorisine göre (Graham vd., 2013), bireyler etik kararlarındaki yargılarına rehberlik etmek için duygularını kullanırlar. Kararlara sadece yönetsel ve rasyonel çerçeveden bakmak değil, etik perspektiften bakabilmek verilen kararların doğru ya da yanlış olarak değerlendirilmesini de mümkün kılmaktadır. Etik karar alma her şeyden önce istenilen iyi kararlara ulaşabilme arzusudur.

Bir işletmenin verimliliği, performansı, başarısı, yönetiminin kalitesi, etik tutum ve yaklaşımı ile yakından ilişkilidir. İşletmeler, yöneticilerin etik olmayan tutum ve davranışları nedeniyle sorunlar yaşayabilmektedir. İşletmelerde etik davranışlar, dürüstlük, içtenlik, eşitlik, şeffaf yönetimin yanı sıra (Yukl, 2006; Ponnu ve Tennakoon, 2009) bireyin aynı işletmede çalışan meslektaşlarıyla ve diğer işgörenlerle güvene dayalı bir ilişki geliştirmesinde hayati bir rol oynamaktadır (Karaköse, 2007, s. 466). Darcy (2010, s. 200), günümüz çalışma ortamında, bireylerin gerçek değerlerini gösterme ve etik standartların uygulanma konusunda şüpheye düştüğünün altını çizmiştir. Ahlaki değerlerin gün geçtikçe kaybolduğu ve kişilerin kendi çıkarları için birtakım faaliyetleri görmezden geldiği ve yok saydığı bu dönemde etiğin önemi giderek artmıştır. Günümüzde yaşanan skandallar ve etik olmayan iş uygulamalarının sürekliliği göz önüne alındığında, işletmelerde etik davranışı teşvik etmek giderek önemli hale gelmektedir.

Turizm endüstrisi gittikçe büyüyen sosyo-kültürel bir yapıya sahiptir ve birçok farklı endüstri ve bilim dalı ile iç içedir. Farklı düşünce yapısında olan ve farklı kültürlerden gelen birçok işgören, ziyaretçi ve yöneticiler aynı ortamda bulunmaktadır. Bu durum beraberinde birçok konu ve uygulamalarda etik sorunları meydana getirebilmektedir (Payne ve Dimanche, 1996). Turizm endüstrisinin temel paydaşlarından biri olan otel işletmelerinde de önemli konuların güçlü etik bileşenlere sahip olduğu bilinmektedir (Whitney, 1990). Otel işletmelerinde farklı değerlere ve kültürel algılara sahip kişilerin aynı ortamda olması ve ortak amaçla müşteri

memnuniyetini sağlamaya çalışmaları işletmelerde etik konusunu daha da önemli hale getirmektedir (Kumaş, Nergiz ve Bilgili, 2022, s. 790). Lee ve Tsang (2013, s. 230) etiğin otel işletmelerinde önemli bir zorunluluk olduğunu ve tüm paydaşların etik algısı ve ahlak anlayışının vurgulanması gerektiğini ifade etmektedir.

1.1. Araştırmanın Problemi

İş yaşamımızdaki ilişkilerimizin temel belirleyicilerinden biri de etikdir. Etik, güzel ve iyi davranış, değerlendirme, karar alma ve birtakım uygulamaları içerisine alan düşünce ve eylemlerin sistematik bir yapısıdır. Etik, iyi-kötü, doğru-yanlış, erdem ve davranışların sonucunda meydana gelen değerlerin daha anlamlı olmasında önemli bir rol oynamaktadır (Demir, 2014, s. 365). Otel işletmeleri emek yoğun bir özelliğe sahiptir ve birçok paydaşla iş birliği içerisinde. Dolayısıyla diğer işletmelere kıyasla etik dışı uygulamalara daha sık rastlamak mümkündür (İpar ve Esmer, 2015).

Otel işletmelerindeki etik olmayan davranışlar tüm departmanları hızlıca etkilemekte ve böylece büyük mali kayıplara ve çeşitli olumsuzluklara neden olabilmektedir. Bu davranışların etkileri birçok otel işletmesi için önemli bir sorun haline gelmiştir (Dimitriou ve Ducette, 2018). Uluslararası işletmelerde, kültürler farklılıklardan kaynaklı olarak yönetsel açıdan daha fazla etik sorunlar yaşanabilmektedir (Laczniak ve Murphy, 1993). Özellikle, turistler ile yüz yüze iletişimi daha fazla olan işgörenlerin davranış ve tutumları etik değerler çerçevesinde olmalıdır (Varinli, 2004, s. 46). Yalnızca turistler açısından değil, işgörenler açısından da bir takım etik sorunların yaşandığı bilinmektedir (Kozak ve Nergiz, 2018).

İşletmelerde etik dışı uygulamaların nedenlerini tespit etmeye çalışan araştırmalar hızla artmaktadır (Seymen ve Bolat, 2007, s. 24). Son zamanlarda sıkça duyduğumuz otel işletmelerinde etik sorunlar; farklı ayrımcılık türleri (yaş, cinsiyeti, ırk vb.), doğru olmayan turistik ürün bilgileri, uluslararası iş ve kültürler arası normların ihlalleri, çevresel adaletsizlik ve sürdürülebilirliği, pazarlama ve fiyatlandırma politikaları vb. gösterilmektedir. Belirli değer ve ilkelerin kümesi olan etik hem örgüt hem de bireysel performans nedeniyle yönetici-işgören arasında ilişkilerin sürdürülmesinde oldukça önemlidir (Minett, Yaman ve Denizci, 2009). Dolayısıyla işletmelerde etik çalışma ortamının sağlanabilmesi için etik değerlere

sahip bir ekip kurulabilmesi giderek önemli hale gelmektedir. Oluşturulan etik çalışma ortamı işgörenlere güvenli bir iş alanı sunarken, işletme performansının artmasına da katkı sağlamaktadır (Becker ve Huselid, 1999). Bu durumu sağlayabilmek için öncelikli görev ise ilgili otel yöneticilerine düşmektedir (Erol ve Göktaş Kulualp, 2019, s. 697).

Etik karar verme sürecinin en kilit rolü karar vericilerdir. Bu süreçte ise karar verici olan yöneticilerin kişilik özellikleri oldukça önemlidir. Bireylerin sahip oldukları kişilik özellikleri, meydana gelen olayların algılanmasını etkilemekte ve değerlendirme sürecini etki ederek etik yargılarına yol göstermektedir (Ay, 2005, s. 34). Farklı kişilik özelliklerine sahip yöneticilerin algılamaları ve değerlendirmeleri birbirinden farklılık göstererek, alınan kararları ve davranışları farklılaştırır. Otel işletmelerinin dinamik yapısı, işgören-turist-yönetici çerçevesinde bir ilişkinin olması, uzun ve yoğun çalışma saatleri vb. nedenlerle stresli ortamlara her zaman elverişlidir. İşgörenlerin çalışma koşullarına gerektiği şekilde uyum sağlayabilmesi ve bazı durumlara karşı dirençli olabilmesi kişilik özellikleri ile ilişkilidir (Topaloğlu ve Tuna, 1998, s. 39). Dolayısıyla otel işletme yöneticilerinin kişilik özelliklerinin, sektörün özelliklerine ve işleyişine uygun olması, etik kararlar alabilmesi ve astlarını bu doğrultuda yönlendirebilmesi açısından oldukça önemlidir.

Karar almayı ve davranışları etkileyen bir diğer önemli faktör duygu durumudur. Duygu durumunun bireylerin biliş sürecine etki ettiği belirlenmiştir (Bower, 1981; Schwarz ve Clore, 1988). Bireylerin o gün hissettiği duygudurumu, yargılarını etkileyerek yanıltıcı kararlar almasına yol açabilir. Pozitif duygu durumu, problemlerin daha kolay aşılabilir olduğu inancını artırır ve bir konu üzerinde daha az düşünmemize neden olabilir (Forgas, 2013). Pozitif duygu durumu içerisinde, pozitif düşüncelere odaklanarak daha kestirme kararlar alınmaktadır. Negatif duygu durumu içerisinde ise çevresel faktörler daha fazla dikkate alınarak, her bir durum tehdit olarak algılanmakta ve bilgiler daha detaylı işlenmektedir. Dolayısıyla bireylerin negatif ya da pozitif duygu durumu içerisinde aldığı kararlar farklılık göstermektedir (Forgas, 2013; Tripathi, 2015). Bu çerçevede otel yöneticilerinin sahip olduğu kişilik özelliklerinin yanı sıra anlık duygu durumlarına sahip olması da farklı etik kararlar almasına yol açabilir. Bu bilgiler doğrultusunda otel yöneticilerinin etik karar almalarında, kişilik özellikleri ve duygu durumu değişkenlerinin etkisini belirlemek oldukça önemlidir. Bu değişkenler tespit edilmedikçe otel yöneticilerinin aldıkları

kararlar her zaman sorgulanacak, alınan kararlar hem iş görenler hem de tüketiciler açısından olumsuz durumlara yol açabilecektir.

Bu tez çalışması uluslararası beş yıldızlı otel yöneticilerinin sahip oldukları kişilik özellikleri ve duygu durumlarının etik karar almalarındaki rolünü araştırmaktadır. Araştırmada otel yöneticilerinin sahip oldukları kişilik özellikleri ve duygu durumlarının, etik karar alma davranışı üzerinde bir etkisi var mıdır? sorusundan yola çıkmıştır. Bu bağlamda araştırmanın temel problemleri şöyledir;

1. Otel yöneticilerinin kişilik özelliklerinin etik karar almalarındaki rolü nedir?
2. Otel yöneticilerinin duygu durumunun (pozitif-negatif) etik karar almalarındaki rolü nedir?
3. Otel yöneticilerinin kişilik özellikleri ve duygu durumlarının etik karar almadaki rolü nedir?

1.2. Araştırmanın Amacı

Son yıllarda etik kavramı küreselleşme, toplumların örgütlenme düzeyi (sivil toplum kuruluşları, sendikalar vb.) insan hakları, iletişim gibi alanlardaki gelişmeler ve bireylerin yaşam standartlarının yükselmesiyle birlikte önem kazanmıştır.

Günümüz dinamiğinde, iş hayatında yaşanan durumlara karşı tüketicilerin ve işgörenlerin duyarlılıkları artmakta ve etik kavramı sıklıkla duyduğumuz ifadeler arasında yerini almaktadır (Sayılı ve Kızıldağ, 2007). İşgörenlerin kişilik özellikleri çalışma hayatındaki duygulanımlarını etkilemekte ve olaylar karşısında verilen tepkileri etkilemektedir. Olaylara karşı gösterilen tepkiler, bireylerin kişilik özellikleriyle doğrudan bağlantılıdır. Kişilikler bireylerin duygu durumlarına ve duygusal tepkilerine de yön vermektedir. Bu durum her bireyde farklılık gösterebilmektedir (Erol-Korkmaz, 2014, s. 79). Turizm endüstrisinin kendine özgü pek çok sayıda özelliği bulunmaktadır. Emek yoğun yapıda olması, çok sayıda bireye hizmet sunması, işgören ve tüketici arasında sıklıkla yüz yüze ilişki kurulması vb. özellikler endüstrinin etik konusunda daha dikkatli olunmasını gerektirmektedir. Etik ve ahlaki çerçevede uygun olmayan davranışlar sergilemenin, kararlar almanın ve uygulamanın hem işgöreni hem tüketiciyi olumsuz açıdan etkileyeceği bilinen bir gerçektir. Dolayısıyla, etik açıdan sıkıntılıların ortaya çıkmasına neden olabilecek olası

kaynakların önceden belirlenmesi, turizm endüstrisinin yapısına uygun kişilik özelliklerinin belirlenmesi, otel işletmelerine uygun etik ilkelerin ve kodların belirlenmesi büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın temelde iki amacı vardır. Yöneticilerin kişilik özellikleri ve duygu durumunun etik karar alma üzerine etkisini araştırmak ve yöneticilerin kişilik özelliklerine göre araştırma değişkenleri arasında farklılıkları incelemektir. Alanyazın incelendiğinde demografik özellikler (özellikle cinsiyet ve yaş) etik algı ve karar almayı etkilerken, bazı araştırmalarda bu özelliklerin etik karar almaya etkisi bulunamamıştır. Duruma netlik getirmek açısından çalışmada, yöneticilerin demografik özelliklerinin, etik karar alma davranışlarına etkisi de incelenecektir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Değişimlerin hızlı, rekabetin fazla olduğu otel işletmelerinin performansını arttırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamanın, yöneticilerin doğru ve hızlı karar almalarına bağlı olduğu söylenebilir. Hizmetin ön planda olduğu ve birçok farklı kültürden tüketicilerin ve işgörenlerin aynı çatı altında birleştiği, uluslararası normlara göre uygulamalarda bulunması gereken otel işletmelerinde etik önemli bir konudur. Etik değerler, farklı istek ve beklentiler içerisinde olan hizmet veren ve hizmet alan bireylerin arasındaki köprülerden birisidir (Sarışık, Akova ve Çontu, 2006, s. 22). Uluslararası işletmelerde, birtakım kültürel farklılıklardan kaynaklı yönetimsel açıdan diğer işletmelere kıyasla daha fazla etik sorunlar yaşanabilir (Laczniaak ve Murphy, 1993). Özellikle, turistler ile yüz yüze iletişimi daha fazla olan işgörenlerin davranış ve tutumları etik değerler çerçevesinde olmalıdır (Varinli, 2004, s. 46). İşletmelerde etik dışı uygulamaların nedenleri, örgüt kaynaklı faktörler ve işgörenlerin kişilik özellikleriyle ilgili olmak üzere iki boyutta ele alınabilmektedir (Tonus ve Oruç, 2012, s. 151).

Yöneticiler, işgörenlerin işletmede uygulanacak etik kural ve davranışları öğrenebilmesi için temel bilgi kaynaklarından biridir. Velthouse ve Kandoğan'ın (2007, s. 151) ifade ettiği gibi “Yöneticiler, bir işletmenin etik kültürünün ve etik davranışların en önemli unsurudur”. İşgörenler, yöneticilerini gözlemleyerek işletmenin standartlarını ve etik değerlerini öğrenirler. Dolayısıyla yöneticiler, diğer

işgörenler için bir rol modelidir ve nelerin kabul edilip, edilmeyeceğini işgörelere gösterebilmelidir (Stevens and Brownell, 2000, s. 43). Birçok araştırmacı (Thomas, Shermerhorn ve Dienhart, 2004; Jaffe ve Tsimerman, 2005; Deshpande vd., 2006; Velthouse ve Kandoğan, 2007) çeşitli alanlardan yöneticilerin işgörelerin etik davranışlarını (pozitif veya negatif) etkilemede oynadıkları güçlü rolü vurgulamıştır. Belirli değer ve ilkelerin kümesi olan etik hem örgüt hem de bireysel performans nedeniyle yönetici-işgören arasında ilişkilerin sürdürülmesinde oldukça önemlidir (Minett, Yaman ve Denizci, 2009).

İşletmelerde etik dışı uygulamaların nedenlerini tespit etmeye çalışan araştırmalar hızla artmaktadır (Seymen ve Bolat, 2007, s. 24). Yöneticilerin etik kararlar almaması, farklı tutum ve davranışlar içerisinde bulunması, tüketici çerçevesinde güvensizlik yaratacağı gibi işgörelerin farklı tutum ve davranışlar sergilemesine yol açabilir. Bu durum işletmelerde sapma davranışların artmasına neden olabilmektedir (Demir ve Tütüncü, 2010). Otel işletmelerine duyulan güvenin kaybedilmesi, ilişkilerin zarar görmesi, işgörelerde ve yöneticilerde saygının kaybolması, işletme marka ve imajının zarar görmesi ve örgütsel bağlılık duygusunun yok olması vb. olumsuzluklar yaşanabilir (Yılmaz ve Bahadır, 2011, s. 22). Araştırmalar, işgörelerin çalışma ortamında sorumsuz ve uygunsuz davranmalarının nedenleri arasında işletme kültürünü, yoğun rekabet veya kişilik özelliklerini göstermektedir (Weber, Kurke ve Pentico, 2003).

Özellikle karar vericilerin kişilik özellikleri, tutumları, algıları ve duyguları bu süreçte kritik rol oynamaktadır. Yöneticilerin kişilik özelliklerinin yanı sıra bireylerin o an içerisinde buldukları duygu durumları kararları etkileyebilmekte ve kararların farklılaşmasına neden olabilmektedir. Bu çalışmada otel yöneticilerinin sahip oldukları kişilik özellikleri ve duygu durumunun etik karar almayı etkileyen farklı psikolojik değişken üzerinde durulması oldukça önemlidir. Alanyazında otel yöneticilerinin kişilik özellikleri ve duygu durumlarının etik karar alma sürecindeki rolünü birlikte ele alan çalışmalara rastlanmamıştır. Otel yöneticilerinin sahip olması gereken kişilik özelliklerinin neler olabileceği, kişilik özelliklerinin etik karar almalarını ne yönde etkilediği, duygu durumlarının alınan etik kararları etkileyip etkilemediği gibi sorulara yanıt bulması beklenmektedir. Bu değişkenler tespit edilmedikçe otel yöneticilerin aldıkları kararlar her zaman sorgulanacak, alınan

kararlar hem iş görenler hem de tüketiciler açısından olumsuz durumlara yol açabilecektir.

Etik karar alma çalışmaları alanyazında sıklıkla demografik özellikler çerçevesinde irdelenmiştir. Kaliteli bir hizmet sunmanın ve tüketici memnuniyetin son derece önemli olduğu bu endüstride yöneticilerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin etik kararlarda ne derece etkili olduğu hakkında fikir sahibi olmamızı sağlayacaktır. Ayrıca gün içerisinde sıklıkla ifade ettiğimiz duygu durumumuz (ruh hali/mod) güler yüzlü hizmet sunmanın ve etik karar almanın önemli olduğu otel işletmeleri içinde önem arz edecektir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Bu tez araştırması aşağıda belirtilen varsayımlar çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

- Araştırma çerçevesinde irdelenen değişkenlerin açıklanabilmesi için anket formunda yer verilen ifadelerin çalışmanın temel ve alt problemlerine, temel amacına yanıt bulma açısından yeterli düzeyde olduğu varsayılmaktadır.
- Hazırlanan ölçeğin, katılımcılar tarafından tarafsız ve içtenlikle yanıtlandığı varsayılmaktadır.
- Ulaşılan örneklem sayısının, evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu tez çalışması, ulaşılabilen kaynaklar sonucu elde edilen bilgilerle sınırlandırılmıştır.

- Araştırmanın evren ve örnekleme İstanbul'da faaliyet gösteren uluslararası 5 yıldızlı otel işletme yöneticilerinden oluşmaktadır. Veri toplama dönemi pandemi sürecine denk gelmiştir. Bu süreçte birçok otel işletmesinin işgören sayısını azaltması ya da kapanmaya gitmesi nedeniyle araştırma ulaşılabilen otel yöneticileri ile sınırlandırılmıştır.

- Araştırmanın verileri Aralık 2020-Ağustos 2021 ayları içerisinde toplanmıştır. Dolayısıyla araştırma bulguları belirtilen tarihler ile sınırlandırılmıştır.

1.6. Tanımlar

Çalışmada sıklıklar yer alan tanımlar aşağıda verilmiştir.

Etik ve Ahlak: Sıklıkla birbirinin yerini kullanılan kavramlar olmasına rağmen temelde birbirinden oldukça farklıdır. *Ahlak*, bireye, kültüre ve topluma göre farklılık gösterebilmektedir. *Etik* ise, neyin yapılacağı-yapılamayacağı, neyin isteneceği-istenmeyeceğinin bilinmesidir. Etik, ahlakın temellerini inceleyen bireylerin davranışlarını temel alan ahlak ilkelerin bütünüdür. Eylem, yargı ve ahlaki davranışla ilişkilidir. Bu çalışmada ahlak, otel işletmelerindeki yöneticilerin iş faaliyetlerinde uyması gereken kurallar olarak ele alınmıştır. İşletme için belirlenen amaçlar ve değerlere nasıl ulaşılacağını belirten kurallardır. Etik kavramı ise, otel işletmelerinin belirlenen amaç ve hedeflerine ulaşmak için yaptıkları faaliyetler ile işletmelerdeki yöneticilerin davranış ve tutumlarını ele alan ve iyi-kötü, doğru-yanlış olarak değerlendiren kural ve ilkeler olarak tanımlanmaktadır.

Etik Karar Alma: Bireylerin ahlaki açıdan doğru ya da yanlış olarak hangi eylem biçimlerini belirlediği durumlardaki karar alma aşamasıdır. Otel işletmelerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin, alınan kararların ya da etkinliğin sonuçlarını sistematik bir şekilde etik ilkelere göre değerlendirme ve seçim yapma sürecidir. Bu çalışmada etik kararlar, otel işletmelerinin faaliyetlerinde yapması gerekli olan kurallar, standartlar, davranışlar ve yöntemler olarak ele alınmıştır.

İdealizm: Otel yöneticilerinin ne durumda olursa olsun, bir tüketiciye yada işgörene zarar vermenin her zaman kaçınılabilir bir durum olduğunu düşünmesidir. Yöneticiler, bir durum karşısında karar alacakları zaman, başkaları için olumsuz sonuçlar doğuracak iki kötü seçenektan birini seçmek zorunda kalmak istememektedir. Alınacak kararlar, kişiye göre, duruma göre, sezona göre ya da o anki ortam koşullarına göre değişiklik göstermemelidir.

Rölativizm (Görecelik): Otel yöneticilerinin evrensel ahlaki normları önemsememesidir. Yüksek düzeyde rölativizme sahip olan otel yöneticileri, alınacak

kararların yaşanan durumun özelliklerine ve orada bulunan kişilere bağlı olduğunu düşünmektedir. İhlal edilen etik ilkeden ziyade ortam şartlarına önem vermektedir.

Kişilik zellikleri: Kişilik, bireylerin düşünce biçimlerini ve sergilediği davranışları ruhsal durumlarını ve yeteneklerinin örgütlenmiş halini ifade etmektedir. Araştırmada otel yöneticilerinin kişilik özellikleri olarak sorumluluk, uyumluluk, duygusal denge, deneyime açıklık ve dışa dönüklük olarak ele alınmıştır.

Duygu Durumu: Duyguya göre daha uzun süre etkisi olan ve yavaş bir şekilde ortaya çıkan duygusal deneyimler duygu durumu olarak tanımlanmaktadır. Otel yöneticilerinin duygu durumları pozitif ve negatif duygu durumları olarak ele alınmıştır.

2. İLGİLİ ALANYAZIN

Araştırmanın alanyazın kısmı iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişilik, duygudurum ve etik karar alma teorik açıdan incelenmiş ve turizm işletmeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir. İkinci bölümde ise, kişilik, duygudurumu, etik karar alma ve ilgili değişkenleri birlikte ele alan araştırmalar incelenmiştir.

2.1. Kuramsal Çerçeve

İlgili alan yazının ilk bölümü olan bu bölümde araştırmanın kuramsal çerçevesini oluşturacak temel kavramlar olan kişilik ve kişilik kuramları, duygu durumu, duygu kuramları, etik ve ahlak kavramları, etik teoriler, etik karar alma, turizmde etik konularına yönelik alan yazın taramasına yer verilmektedir.

2.1.1. Kişiliğin Tanımlanması ve Kişiliğe İlişkin Temel Kavramlar

Bireyler davranışlarının altında yatan temel nedenleri bulmaya çalışan psikoloji biliminin kökleri antik çağa kadar dayanmaktadır. Yapılan birçok tartışma zaman içerisinde davranışların nasıl incelenmesi gerektiği konusunda farklı yaklaşımları doğurmuştur. Bu nedenle kişilik, psikoloji biliminde kullanılan en geniş kavramlardan biri haline gelmiştir (Morris, 1991; Morgan, 2009; Cüceloğlu, 2018). Kişilik, insan doğasını anlamak adına oldukça önemli olmasına rağmen, 20. yüzyılın ilk çeyreğine kadar psikoloji alanında çok dikkat çekmemiştir. Kişiliğin zaman içerisinde önem kazanmasıyla birlikte davranışların altında yatan nedenlerin teorik ve deneysel olarak bilimsel bakış açısıyla ortaya konabilmesi kişilik psikolojisinin temel amaçlarından biri haline gelmiştir (Hjelle ve Ziegler, 1992).

Günlük yaşantımızda kişilik kelimesi sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Bir bireyin “kişiliksiz” ya da “harika bir kişiliğe” sahip olduğu ifadelerini duyarız. Bu durum kişiliğin, günlük dilimizde betimleyici nitelik taşımasından kaynaklanmaktadır. Betimleyici nitelikte bireyin en dikkat çekici kişilik özelliği ön plana çıkartılarak kişiliği bir sıfatla birlikte kullanılmaktadır. Örneğin; kişinin “uyumlu” ya da “saldırgan” bir kişiliğe sahip olduğu ifade edilir (İnanç ve Yerlikaya, 2019). Kişilikle ilgili çalışmaların 1930’lu yılların sonundan itibaren arttığını söylemek mümkündür. Özellikle Allport’un yapmış olduğu çalışmalar kişilik alanyazını için önemli bir başlangıç olmuştur (Schultz ve Schultz, 2015). Kişilik, bireylerin yaşam biçimi olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin hayata geldiği andan itibaren başlayıp yaşamının sonuna kadar ki olan süreç içerisinde dinamik olarak büyümesini sürdüren bir süreçtir (Zel, 2001). Bireyler kişiliklerini oluşturan belirgin özellikleriyle; iyimser, karamsar, güvenli-güvensiz, girişken-çekingen, etik-etik olmayan gibi çeşitli yargılara göre değerlendirilmektedir (Can, 2003). Kişilik yapısı, belirli tutum ve düşüncelerin benimsenmesi yönünde bir eğilim oluşturabilir. Çeşitli araştırmalar kişilik yapılarıyla tutumlar arasında bir bağıntı bulunduğunu saptamıştır (Doğan, 1987). Bu nedenle bireyin kişilik özellikleri, etik ilke ve değerlerine ilişkin önemli noktaları da ortaya çıkarmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2018).

Bireyleri tanımak ve anlamak adına kişilikle ilgili birçok tanım ve sınıflandırma yapılmıştır (Toplu-Demirtaş, 2019). Kişiliğin bireye özgü dinamik bir yapısının olması, herkesin hem fikir olduğu evrensel bir tanımın yapılmasını zorlaştırmaktadır (Mischel, Shoda ve Ayduk, 2007). Allport’un (1937) alanyazın araştırmasında elli civarında birbirinden farklı kişilik kavramına ulaşmış olması, ortak bir tanımlamanın olmadığı en iyi örneğidir. Hem fikir olunmuş ortak bir tanım olmasa da ortak öğeler bulmak mümkündür (Hjelle ve Ziegler, 1992).

Alanyazında, kişilik tanımlamaların genelinde bireysel farklılıklar ön plana çıkmaktadır. Bu anlamda bir bireyi diğerlerinden ayıran unsur kişilerin kendilerine ait nitelikleridir. Yapılan tanımlamaların çoğunda var olan ortak unsur ise kişiliğin organizasyon ya da kuramsal yapı olarak ele alınmasıdır. Kişilik, davranışların gözlemlenerek birtakım anlamların çıkarılmasına dayanan bir soyutlamadır. Ayrıca genetik ve biyolojik eğilimleri, değişen çevre koşulları ve sosyal deneyimleri de içermektedir. Bu unsurlarla birlikte iç ve dış etkenlerle değişime uğrayabilen evrimsel bir süreçtir. Diğer bir ortak öğe ise, kişiliğin sabit davranış olarak ön plana çıkmasıdır. Kişilik, durumlara ve zamana karşı sabit ve süreğendir. Örneğin; bugün dışa dönük

kişilik özelliğine sahip olan bir bireyin ilerleyen dönemlerde de dışa dönük bir birey olması beklenmektedir (Toplu-Demirtaş, 2019).

Psikolojide uzun süre;

Kişilik Özellikleri _____ Davranış
(Varsayılan) (Gözlenen)

Modeli hâkim olmuştur. Mischel, Marlowe ve Gergen 1960'lı yıllarda kişilik ve ahlaki özellikler arasındaki tutarlılığın beklenildiğinden daha az olduğunu öne sürmüştür. Bu doğrultuda kişilik özelliklerinin oluşmasında ortamsal etkilerin önemi ön plana çıkmış ve sürece dâhil edilmiştir.

Kişilik Özellikleri _____ Davranış
(Varsayılan) (Gözlenen)
Ortamsal Etkiler _____
(Etkileşim)

Böylece kişilik özelliklerinin ayrı olarak değil bir bütün halinde ve etkileşim içerisinde davranışı etkilediği vurgulanmıştır (Kağıtçıbaşı, 1977, s. 78). Alanyazın incelediğinde her bir kişilik kuramcısı kişilik kavramını, kendi çerçevesinden tanımlamıştır. Fakat belirtilen ortak öğeleri içeren, birbirine oldukça benzer kişilik tanımları olduğu da bilinmektedir. Genel kişilik tanımlarına bakıldığında; kişilik, bireylerin yaşam sürecinde gösterdiği tutarlı davranış kalıplarıdır (Burger, 2006, s. 23). Kişilik, bireylerin toplumsal, fiziksel ve çevresel etkileşimlerini ele alan ayırt edici duygu, düşünce ve davranış örüntüleridir (Atkinson, Smith, Bem ve Hoeksema, 2019). Feist, Feist ve Robert (2018, s. 4) göre kişilik, tutarlılık ve bireysellikten oluşan görece kalıcı ve bireylere özgü karakter ve mizaç özelliklerinin örüntüsüdür. Kişilik, bireylerin sosyal, fiziksel, duygusal ve zihinsel özelliklerinin sürekliliğidir (Özdemir vd., 2012, s. 567).

Günümüzde kişilik, içsel faktörlerden ortaya çıkan ve genellikle bireylerin davranışlarına etki eden, biyolojik unsurların yanı sıra deneysel olarak öğrenilenleri de kapsayan, öğrenme, düşünme, algılama ve davranış örüntüleri içermektedir (Aslan, 2008). Kişilik kavramı ile ifade edilmek istenen bir bireyi diğer bireylerden farklılaştıran ve devamlılık gösteren davranışlardır. Hissetmek, algılamak, düşünmek ve tüm faktörleri birleştirerek amaçlı davranışlara dönüştürmek kişiliğin temel

işlevidir (Schultz ve Schultz, 2015). Sonuç olarak ele alındığında; ayırt edicilik, özgünlük, süreç, tutarlılık, nispeten kalıcılık, amaç ve tahmin edilebilirlik gibi unsurlar kişilik kavramı tanımlaması yapılırken dikkate alınması gereken temel kavramlardır.

2.1.1.1. Kişiliğin Doğası

Kişiliğin nispeten kalıcı olması, zaman içerisinde ve durumlardan bağımsız olarak tutarlılık göstermesi ve tahmin edilebilir olması hiç değişmediği ya da değişmeyeceği anlamına gelmemektedir. Bireyler, değişime açık biyopsikososyal varlıklardır (Toplu-Demirtaş, 2019). Dolayısıyla kişiliğin değişmez bir yanı olduğu araştırmalarda vurgulanmasına rağmen bazı unsurlardan dolayı değişebilir olduğunu da göz ardı etmemek gerekmektedir.

Bireylerin kişilik özellikleri tanımlanırken neşeli, sabırlı, telaşlı, sabırsız, rekabetçi, nazik, sakin, açık yürekli gibi sıfatlar kullanılabilir. Bireyler, kendilerini diğer bireylerden farklı kılan bir takım özelliklere sahiptir. Bu özellikler bireylerin süreklilik gösterdiği düşünce ve davranışların bütünüdür. Örneğin; bir birey genellikle çevresine karşı nazik ve dışa dönük bir kişiliğe sahipse bu bireyden hem geçmişte hem de gelecekte de benzer davranışlar sergilenmesi beklenmektedir. Dolayısıyla birey bu özelliğini pek çok farklı durumlarda gösterecektir (Greenberg, 2005). Bu doğrultuda kişiliği, bireyleri ayırt eden özellikler ve tutarlılık gösterdiği davranışlar olarak tanımlamak mümkündür (Buchanan ve Huczynski, 2004, s. 136-137). Bireylerin dönemsel ya da anlık olarak bazı sebeplerden dolayı farklı tepkilerde bulunması kişiliğinin değiştiğinin göstergesi değildir. Kişilik özellikleri süreklilik gösterir ve sık sık değişim yaşamaz (Greenberg, 2005). Fakat, bireylerin fiziksel, duygusal ve çevresel unsurlarla etkileşim kurması kişilik üzerinde bir etki bırakmaktadır. Bu durum zaman içerisinde kişilikte değişime neden olabilmektedir (Robbins ve Judge, 2013).

Bireyler; duygusal, zihinsel ve fiziksel yönden farklılık gösterirler. Bu durum bireylerin olgu ve olayları da farklı yorumlamalarına neden olmaktadır. Bu farklı yorumlamalar da bireylerin kişilik temelini oluşturmaktadır (Durna, 2005, s. 275). Bireyler yaşadıkları çevrede de farklı uyaranlardan etkilenmektedir. Bu uyaranlar

bireyleri etkilemekte ve zaman içerisinde kişilik özelliklerinin şekillenmesinde rol oynamaktadır (Özsoy ve Yıldız, 2013, s. 4).

2.1.1.2. Kişiliğin Belirleyicileri

Kişiliğin tek bir belirleyicisi yoktur. Kişiliğin temellerinin atılması ve ilerleyip gelişmesinde etkili olan faktörler incelendiğinde biyolojik ve çevresel unsurların etkili olduğu görülmektedir (Robbins ve Judge, 2013). Araştırmacıların üzerinde durduğu ortak faktörler ise; fiziksel ve biyolojik yapı, coğrafya, sosyal yapı, sosyal sınıf ve ailedir (Erdoğan, 2007).

Kişilik kuramcılarının bu faktörlere yaklaşımları da farklılık gösterebilmektedir. Bazı kuramcılar, görüşlerini tek bir faktöre indirerek diğer faktörleri göz ardı etme eğilimindedir. Bazıları ise yoğun olarak tek bir faktör üzerine odaklanmışlar fakat diğer faktörleri göz ardı etmemişlerdir. Herhangi bir kurama bağlı kalmaksızın eklektik bir yaklaşım benimseyen kuramcılarda bulunmaktadır (Toplu-Demirtaş, 2019). Bu araştırmada kişiliği etkileyen faktörler; biyolojik ve ailesel, sosyal ve kültürel faktörler olarak iki başlık altında incelenmiştir.

2.1.1.2.1. Biyolojik Faktörler

Kişiliği etkileyen önemli faktörlerin başında biyolojik faktörler gelmektedir. Biyolojik faktörler, ebeveyn özelliklerinin kromozomlar aracılığıyla bireylere geçmesidir. Yüz, kas, beden yapısı ve fiziksel duruşu vb. özellikler biyolojik faktör özelliklerini oluşturmaktadır (Robbins ve Judge, 2013). Biyolojik temelli görüş, kişiliğin oluşmasında ebeveynlerden gelen kalıtsal faktörlerin belirleyici rol oynadığını savunmaktadır. Ebeveynlerden gelen kalıtsal özellikler, bireylerin kişilik özelliklerinin oluşmasında oldukça önemlidir (Plomin ve Rowe, 1977; Loehlin, Willerman ve Horn, 1988; Toplu-Demirtaş, 2019).

Kalıtsal faktörler sadece boy, göz ve saç rengi gibi dış görünüş üzerinde değil, davranış eğilimleri ve zihinsel özellikler üzerinde de etkilidir. Günlük yaşamda davranışların bazen “anne ya da babaya benzediği” cümlelerini duyarız. Kullandığımız

bu cümle aslında kişilik özelliklerinin belirli bir oranını ebeveynlerden aldığımızın ifadesidir (Hellriegel ve Slocum, 2007). Biyolojik faktörlerle kişilik birbiriyle yakından ilişkili olmasına rağmen bu durum bireyler arası farklılık gösterebilmektedir (Erdoğan, 2007).

Kişilik kuramcıları arasında, kişilik oluşumunda biyolojik faktörlerin diğer faktörlere göre daha baskın olduğunu düşünenler de yer almaktadır. Örneğin; Gordon Allport (1897-1967), Henry Murray (1893-1988), Raymond Cattell (1905-1988) ve Hans Eysenck (1916-1997) gibi kuramcılara göre kişilik biyolojik temellidir. Kişiliğin üzerinde biyolojik faktörlerin rolünü inceleyen araştırmacılar verilerini genellikle ikiz bireyler, evlatlık verilen bireyler ve boylamsal çalışmalardan elde etmektedirler. Örneğin; aynı ailede yetişen ve aynı genetiğe sahip bireylerin kişiliklerinin ne ölçüde biyolojik özelliklerden aldığını ortaya koyan çalışmalar yapılmaktadır. Tellegen vd., (1988) yılında yaptığı araştırmada; birlikte ve ayrı yaşayan tek yumurta ikizleri, birlikte ve ayrı yaşayan çift yumurta ikizlerinin kişilik özelliklerini karşılaştırmışlardır. Araştırma sonucuna göre; *sosyal güç ve geleneksellik/muhafazakârlık* gibi kişilik özelliklerinin biyolojik faktörler ile daha fazla, *başarı, sosyal yakınlık* gibi özelliklerin ise biyolojik faktörlerle daha az açıklanabileceği sonucunu tespit etmişlerdir. Boylamsal çalışmalarda ise, belirli bir yaştan itibaren bireyler uzun yıllar boyunca belirlenen aralıklarla gözlemlenmektedir. Zaman içerisinde kişilik özelliklerinin değişim gösterip göstermediği incelenmektedir. Kagan, Reznick ve Snidman (1988) yılında yaptıkları boylamsal çalışmalarına; birey henüz 2 yaşındayken başlamışlar ve birey 20 yaşına gelene kadar ara ara ölçümler alarak çalışmalarına devam etmişlerdir. Araştırma sonucunda; kişilik özelliklerinin yıllar içerisinde değişim göstermesine karşın utangaçlık/çekingenlik gibi özelliklerin değişmediği ve bu özelliklerin biyolojik bir eğilim gösterdiğini ortaya koymuşlardır.

Biyolojik faktörlerin kişilik özelliklerine etkisini ölçmek için yapılan bir diğer araştırma da ise tek yumurta ikizlerinin incelenmesidir. Araştırma sonucu farklı yerlerde yetiştirilen ikizlerin, bazı davranışlarının oldukça benzer olduğu saptanmıştır. Biyolojik faktörlerin; ikiz bireylerin kişilik özelliklerinin %50'sini, ilgi alanları ve meslek ve seçiminin ise %30'dan fazlasını etkilediği saptanmıştır (Robbins ve Judge, 2013). Ancak, araştırmalardan elde edilen sonuçlar tam anlamıyla bir genelleme yapabilmek için yeterli değildir.

2.1.1.2.2. Ailesel, Sosyal ve Kültürel Faktörler

Kişiliği etkileyen diğer önemli faktörler aile, sosyal ve kültürel unsurlardır. Bazı kaynaklarda bu unsurlar çevresel faktörler içerisinde incelenmektedir. Biyolojik faktörlerin önemi göz ardı edilmemekle birlikte çevresel faktörlerin, bireylerin kişiliklerini daha çok etkilediği ve şekillendirdiği görüşü hâkimdir (Toplu-Demirtaş, 2019). Çevresel faktörler içerisinde aile, kültür, grup, sosyal sınıf, statüler, deneyimler, coğrafik ve fiziksel etmenler gibi unsurlar yer almaktadır. Çevresel faktörlerin etkisi bireyler arasında farklılık gösterebilmektedir.

Bu faktörler arasında en önemli unsurlarından biri *aile*dir. Kişiliğin ilk adımları ve gelişme sürecinin bir kısmı ailede gerçekleşmektedir. Etnik köken, dil, din, sosyo-ekonomik düzey, ailenin politik görüşü, ebeveynlerin evlilik yaşı, anne-baba yokluğu, ailenin genişliği vb. pek çok unsur bireylerin kişiliğinin gelişiminde etkilidir. Bireylerin kişilik özelliklerinde aile etkisi üzerine yapılan araştırma sonucu, ebeveyn davranış kalıplarının zaman içerisinde belirli bir kısmının çocuklar tarafından benimsendiğini göstermektedir (Kuzgun, 1990, s. 73; Yavuzer, 1990, s. 117; Yeşilyaprak, 1993, s. 3, Erdoğan, 2007). Hangi özelliklerin biyolojik, hangilerinin çevreden edinildiğini belirlemek oldukça güçtür. Dolayısıyla “*kişilik, biyolojik ve çevresel faktörlerin birlikte oluşturduğu bütünlüktür*” demek doğru bir ifade olacaktır (Sarıtış, 1997).

Kişiliği etkileyen diğer bir unsur ise *sosyal* faktörlerdir. Bireylerin ilk toplumsallaşma kaynağı ailedir. Zaman içerisinde kaynaklar yakın-uzak çevre, okul ve iş hayatı gibi farklı çerçevelerde genişlemektedir (Toplu-Demirtaş, 2019). Sosyal faktörler içerisinde ise gruplar, statü-roller ve deneyimler yer almaktadır. Bireyler yaşamı boyunca arkadaşlık, sınıf ortamı ve iş grubu vb. gibi birçok grup içerisinde yer almaktadır. Bu süreçte bireyler içerisinde bulunduğu toplumun gerekliliklerini, kendisinden beklenenleri ve davranış biçimlerini öğrenmektedir. Bu çerçevede bireyin gruplarla iletişim ve deneyimleri kişiliğinin gelişiminde rol oynayabilmektedir (Hellriegel ve Slocum, 2007). Reitz vd., (2014) bireylerin kişilik gelişiminde akran etkisi üzerine yaptıkları çalışmaya göre, akranların bireylerin kişiliğine etkisi ergenlik döneminde başlamaktadır. Bu etki hem ikili akran ilişkileri hem de grup akran ilişkileri olarak artarak gerçekleşmektedir. Bireyin yaşamı boyunca elde ettiği deneyimlerde, kişiliğinin gelişmesinde etkili olan unsurlar arasındadır. Bu deneyimler sonucunda yaşanan duygular, bireylerin kişiliklerine etki etmektedir. Kişilik değişiminin zor

olduğu bilinse de yaşanan deneyimlerin yoğunluğu ve şiddetine bağlı olarak bireylerin kişiliği değişebilmektedir (Özsoy ve Yıldız, 2013).

Antropologlara göre kişiliğin belirleyici değişkenlerinden biri de *kültürel* yapıdır. Kültürel yapı, ailesel ve toplumsal faktörlerden bağımsız değildir. Kültürel yapı, aile ve toplumsal faktörlerin en temel belirleyicisidir. Toplumsal imkânlardan aynı düzeyde yararlanamayan bireyler arasında farklılıklar yaşanabilmektedir. Kültür ve kişilik ilişkisi oldukça araştırılan konulardan biridir. Bireylerin benimsedikleri inanç ve değer yargılarının oluşmasında kültürel faktörler önemli rol oynamaktadır (Hellriegel ve Slocum, 2007). Kültür, bireylerin giyim, yemek, gelenek ve görenek gibi unsurlarına da etki etmektedir. Özellikle yaşadığı toplum içerisindeki norm ve değerler bireyin yaşam tarzına, çevresiyle olan ilişki ve iletişimine yansımaktadır. Dolayısıyla bireylerin kişilik özellikleri zaman içerisinde bu faktörlerden etkilenecek şekilde şekillenmektedir.

2.1.1.3. Kişilik Kuramları

Kuramlar bilinmezliği bilindir ve tanınır hale getirme üzerine ortaya konulmuş sistematik bilgi topluluklarıdır (Gündüz, 2020). Mevcut bir yapıyı kavramsallaştırmak için kullanılmaktadır. Türk Dil Kurumuna ([http-2](http://2)) göre ise; “*sistemli bir biçimde düzenlenmiş birçok olayı açıklayan ve bir bilime temel olan kurallar, yasalar bütünü, nazariye, teori*” olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle bir olaylar bütünü hakkında nasıl düşünülmesi gerektiğine ilişkin ifadeler bütünüdür.

Kişilik özelliklerinin belirli ölçütlere göre sınıflandırılmaya çalışılması eskilere dayanmaktadır. Kuramlar, bireylerin sahip oldukları kişiliklerin çeşitli yönlerini açıklamaya çalışır (Yalçın, 2019). Her bir kişilik kuramcısı, kişiliğe farklı açıdan yaklaşarak zengin bir kuramsal birikim yaratmaktadır. Bu kuramlar kategorik ve boyutsal model olarak karşımıza çıkmaktadır. Uzun süre kişilik üzerine çalışmalar yapan Allport, kişiliği “*idiyografik yaklaşım*” yani tekilci yaklaşım olarak ele almıştır. Bu yaklaşıma göre kişiler tektir, kendine özeldir. Hanry Murray’ın deyişiyle “*kişilik, kişiliğin bir öyküsüdür*”. Eğer kişilik kavramı tanımlanırken, bir sistemden bahsediliyorsa, sınıflandırmanın da olası olduğunun kabul edilmesi gerekmektedir (Aslan, 2008, s. 9).

Kişiliğin gelişim sürecini farklı noktalardan ele alarak açıklayan pek çok kuram geliştirilmiştir. Bireylerin bir arada yaşadığı yer kürede insanları tanımlamak ve anlamak konusunda tek bir kuramsal bakış açısının olması beklenmemelidir (Gündüz, 2020). Bireyin özünde iyi-kötü, zalim-şefkatli, merhametli-acımasız olup olmadığı sorularına verilen yanıtlar kişilik kuramlarının oluşturulmasında etkili olmuştur (Toplu-Demirtaş, 2019, s. 9). Bireylerin durumlara göre göstermiş olduğu etkin ve edilgen davranışlar da farklı kuramların oluşmasında etkili olmuştur.

Her bir kişilik kuramı bireylerin gelişim sürecinde bir noktaya odaklanarak, diğer unsurları bu alan çerçevesinde bütünleştirip ortaya koymaya çalışır (Özdemir vd., 2012, s. 569). Kişilerin tiplerine göre oluşturulan kuramsal modellerin yanı sıra, davranışların gözlemlenerek kaydedilmesi ve benzer özelliklerin kümelenecek ayrılmasıyla boyutsal modeller de oluşturulmaktadır (Aslan, 2008, s. 12). 20.yy'ın ikinci yarısında kişiliğin boyutları temel alınarak yapılan tipolojik modellemelerden, yapısal gelişimsel modellere geçiş yaşanmıştır (Thomas ve Segal, 2006). Aşağıda Çizelge 1'de kişilik kuramları, başlıca temsilcileri ve temel görüşleri yer almaktadır.

Çizelge 1. Başlıca Kişilik Psikolojisi Akımları

	Kuramlar	Başlıca Temsilcileri	Temel Görüşleri
Psikodinamik Yaklaşımlar	Psikanalitik Yaklaşım	Sigmund Freud	Kişiliğin özünü bağımsız çalışan ve kendini düzenleyebilen bilinçdışı süreçler oluşturmaktadır. Bu süreçler sürekli olarak birbiriyle çatışan zihinsel yapıları etkilemektedir.
Psikodinamik Yaklaşımlar	Neo- Psikanalitik Yaklaşımlar	Alfred Adler, Carl G. Jung, Erich Fromm Harry Stuck Sullivan, Karen Horney,	Bireysel, sosyal ve kişilerarası faktörler kişiliği şekillendiren temel yapılarıdır.
	Psikoanalitik Yaklaşımdaki Son Dönem Eğilimler	Erik H. Erikson, Anna Freud, Heinz Hartmann	Kişiliğin gelişimi sürecinde ego gelişimi ve işlevine odaklanılması önemlidir.
Davranışçı ve Bilişsel Yaklaşımlar	Klasik ve Radikal Davranışçı Kuramlar	Arthur Staats, B. F. Clark L. Hull Ivan Petrovich Pavlov, Skinner, John B. Watson, Edward L. Thorndike,	Kişilik, pekiştireçlerin gözlemlenebilir sonuçlarıdır.
	Sosyal Bilişsel Kuram	Albert Bandura	Kişilik, bireylerin kişisel gelişimlerini ve deneyim bilişsel olarak algılama ve modelleri gözlemleyerek etkileme ve öğrenme kapasitesidir.

Çizelge 1-devamı

	Kişisel Yapılar Kuramı	George A. Kelly	Kişilik, insanın kendi öznel bakış açısı üzerinden yapısının anlaşılmasıdır.
Özellik ve Faktör Kuramları	Ayırıcı Özellik Kuramı	Henry Murray, Gordon W. Allport	Farklı davranışsal stiller veya özellikler sınırlandırılarak insanlar arasındaki farklılıklar azaltılabilir.
	Ayırıcı Özellik Kuramı	Henry Murray, Gordon W. Allport	Farklı davranışsal stiller veya özellikler sınırlandırılarak insanlar arasındaki farklılıklar azaltılabilir.
	Beş Faktör Kişilik Kuramı	Robert R. McCrae ve Paul T. Costa	Kişilik, farklı koşullarda ortaya konulan, kendi içinde süreklilik gösteren, kişilerarası, motivasyonel, duyuşsal ve deneyimlere dayalı bir ilişkidir.
Varoluşçu-Humanistik Yaklaşımlar	Varoluşçu Analitik Kuram	Rolla May	Kişilik, doğumdan sonra oluşan fiziksel ve psikolojik bağımlılığın büyüdükçe azalarak olgunlaşmaya doğru evrimleşme sürecidir.
	İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	Abraham Maslow	Bireyler özünde iyidir. Üst düzeyde kişisel gelişim veya kendini gerçekleştirme kapasitesine sahiptir.
	Birey Merkezli Kuram	Carl Rogers	

Kaynak: Gündüz, B. (2020). Kişilik ve Temel Kavramlar. B. Çapri içinde, Geçmişten Günümüze Kişilik Kuramları (s. 3-23). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Her bir kuram, kişilik kavramını açıklamak için bir başlangıç noktası seçerek farklı kavramlar öne sürmüştür (Bknz. Çizelge 1). Başlangıçta kişiliği tam bir model olarak açıklayan kuramlar olsa da (Örn; Psikanalitik kuram) günümüzde bu duruma çok az rastlanmaktadır. Bireyler, sosyal etkileşimlerini dil aracılığıyla sağladığından ilk deneysel çalışmalar dilin kişilik özelliğine etkisi üzerine yapılmıştır. Allport ve Odbert kişilik özellikleriyle ilgili geniş bir liste oluşturmuş, yapılan çalışmalar aracılığıyla da bu özellikleri tanımlayan birçok kelime elde etmişlerdir. Elde edilen kelimeler faktör analizi yöntemi kullanılarak beş faktörde tanımlanmıştır (Taymur ve Türkçapar, 2012, s. 158).

Kişilik çalışmalarının en önemlilerden biri Cattell'in 1973 yılında yaptığı araştırmadır. Cattell araştırmasında kişilik çeşitlerinde 16 farklı boyut elde etmiştir. Daha sonra 1975 yılında Eysenck, kişiliğe dışa dönüklük- içe dönüklük ve duygusal denge-dengesizlik olarak iki boyut daha kazandırmıştır. Daha sonra Costa ve McCrae, Eysenck'in boyutlarına ek olarak deneyime açıklık (1980), uyumluluk ve sorumluluk (1987) boyutlarını eklemiştir (Costa ve McCrae, 1992; Farmer, McGuffin, ve Williams, 2002; Thomas ve Segal, 2006).

2.1.1.3.1. Psikodinamik Kuramlar

Psikodinamik yaklaşım Freud'un kişilik kavramından kaynaklanmaktadır. Kuram, bireylerin farkında olmadıkları birtakım içgüdüler ve gereksinimlerden yola çıkarak, davranışların altında yatan nedenlere odaklanmaktadır (Morgan, 2009, s. 315).

2.1.1.3.1.1. Psikoanalitik Kuram: Sigmund Freud

Sigmund Freud tarafından ortaya atılan yaklaşım, bilinçdışının önemini ortaya koymaktadır. Kişiliğin birçok önemli kısmı farkındalık alanlarının dışındadır. Bu kurama göre, bireyler bir takım savunma mekanizmaları geliştirerek kendilerinde hoşnut olmadıkları durumları saklamaya çalışmaktadırlar. Bireyler davranışlarının farkında olmadan istek, korku, inanç, çatışma, korku ve anılar tarafından yönlendirilmektedir (Yalçın, 2019, s. 54). Freud, insan kişiliğini id, ego ve süperego olarak üç temel birimde ele almaktadır (Cüceloğlu, 2018). İd (alt benlik) kişiliğin en ilkel ve en kaba kalıtsal arzu ve dürtülerini içermektedir. Ego (benlik), id (alt benlik) kontrol altında tutmaya çalışmaktadır. Toplumun benimsediği ve kişilere dayattığı doğru ve yanlış kararların kaynağı ise süperegodan (üst benlik) gelmektedir. Süperego vicdan olarak da bilinmektedir. Bu üçlü birim içerisinde ego ise süperego ve id arasında yer almaktadır (Hazar, 2006). Bireylerin doğası kötüdür ve doğuştan saldırganlık, cinsellik gibi iki temel içgüdü ile dünyaya gelmektedir. Psikoanalitik kurama göre kişilik, psiko-seksüel gelişimin basamaklarından geçerek şekillenmektedir (Engler, 2014; Ewen, 2014).

2.1.1.3.1.2. Bireysel Psikoloji: Alfred Adler

Kişilik kuramlarının önemli isimlerinden biri de Alfred Adler'dir. İnsan sosyal bir varlıktır ve insan davranışları sosyal bir bağlam içerisinde değerlendirilmektedir. Adler, bireyi yetenekli, yaratıcı ve sorumluluk sahibi olarak görmekte ve bireylere karşı iyimser bir bakış açısı sergilemektedir (Kararımak ve Aydoğan, 2019). Bu yaklaşıma göre; bireylerin doğuştan sahip olduğu birtakım içgüdüleri vardır. Bu içgüdüler davranıştan ziyade, davranışların altında yatan durumu saptamaya

yöneliktir. Adler'in bu durumları saptamak için kullandığı psikoterapi yönteminden dolayı kuram, bireysel psikoloji olarak adlandırılmaktadır. Adler'e göre bireylerin davranışları ve kişilikleri toplumsal yaşamın getirdiği durumlar sonucu oluşmaktadır. Benmerkezci olarak yaşayan birey, zaman içerisinde toplum merkezli bir yaşama doğru değişim göstermektedir (Eker, 2012).

Adler, bireyleri anlamak için sosyal güdülerin ve bilinçli düşüncelerin vurgulanması üzerinde durmaktadır. Bireylerin değişim ve gelişim potansiyelinin özünde olduğuna inanmaktadır. Ayrıca bireyler, proaktif, yaratıcı, sorumluluk almaktan kaçmayan ve özgür iradeye sahiplerdir (Kararımak ve Aydoğan, 2019). Bireylerin yaşamını inşa eden ve zenginleştiren yaratıcı benlik, kişiliğin özü olarak görülmektedir (Ellis, Abrams ve Abrams, 2009). Bireyin kendi yaşamına yön verme ve seçim yapmadaki yaratıcılığı birincil öneme sahiptir (Carlson, Watts ve Maniacci, 2006). Adler, her bir bireyin eşsiz olduğuna inandığı için kişilik sınıflandırmalarından uzak durmuş, daha önem verdiği bireylerin temel yaşam stillerine odaklanmıştır. Bu çerçevede kaçınan tip, baskın tip, sosyal faydalı tip ve alıcı tip olarak dört temel yaşam stili belirlemiştir. Alfred Adler aynı zamanda kişilik gelişimini anlamak için doğum sırasının önemine vurgu yapan ilk kişilik kuramcısıdır. Bireyler aynı ailede yetişmiş olsalar da, kendilerini aile içerisinde konumlandıkları alan önemlidir. Bununla birlikte bireylerin kişilik gelişimi üzerinde doğum sırasının etkili olduğu ifade edilmektedir. Örneğin; üç kardeşe sahip olan bir ailenin ortanca çocuğu, ilk dünyaya gelen çocuğun konumuna yetişmeye çalışırken, öte yandan son çocuğa gösterilen ilgiyi üzerine çekmeye çalışacaktır. Bu durumun bireyi, ilerleyen dönemlerde daha başarılı ve hırslı yapacağı düşünülmektedir (Kararımak ve Aydoğan, 2019).

2.1.1.3.1.3. Analitik Psikoloji: Carl Jung

Freud görüşlerinin takipçilerinden biri olan Carl Jung, önemli neo-analitik temsilcilerindendir. Carl Jung'da Freud gibi bilinçdışının önemini savunmuş fakat birçok konuda Freud ile fikir ayrılıkları yaşamıştır. Yaşanan bu fikir ayrılığı sonrasında Jung "Analitik Psikoloji" kuramını ortaya çıkarmıştır. Jung, neredeyse her bir kavramın zıt kelimeleriyle yer aldığı (bilinç-bilinçdışı, anima-animus, persona-gölge, içe dönük-dışa dönük) kuramsal anlayışı benimsemiştir (Wehr, 2012). Analitik

psikolojiye göre birey, bir bütün olarak ele alınmakta ve bu bütünlük “*psişe*” kavramı olarak adlandırılmaktadır. Psişe; zihin, ruh ya da can anlamlarını ifade etmektedir. Psişe kavramı, bilinçli-bilinçsiz, duygu, düşünce ve davranışlar gibi unsurları içine almakta ve bireyin içinde bulunduğu çevreye uyumunu sağlayan bir kılavuz görevi görmektedir (Sambur, 2005; Hall ve Nordby, 2016). Bireyin birçok farklı duygu, düşünce ve davranışlarında kendini göstermektedir (Ryckman, 2008).

Jung, Freud’un bilinçdışı kavramını önemseyerek *kolektif bilinçdışı* kavramını ortaya atmıştır. Bu kavram Jung’un psikoloji alanına yaptığı en önemli katkılarından biridir. “*Nasıl ki bireyin dışında bir toplum bulunuyorsa, kişisel ruhun dışında da kolektif bir ruh vardır. Bu ruh kolektif bilinçdışıdır ve bütün insanlarda ortaktır*” (Jung, 2016a; Jung, 2016b). Yaşamında olumsuz bir durum yokken bir çocuğun karanlıktan korkması kolektif bilinç dışına örnek verilebilir (Hall ve Nordby, 2016). Kolektif bilinçdışı, bireylerin kişisel yaşamlarındaki farklılıklara karşın, herkeste ortak olan ve herkes tarafından paylaşılan derinlerdeki bir bilinçdışı düzeyini ifade etmektedir (Yalçın, 2019). Jung, kolektif bilinçdışı kavramının yanı sıra *gölge* ve *persona* kavramlarını da ortaya koymuştur (Songar, 1977, s. 136).

Persona, bireylerin bireysel bilinç ve toplum arasındaki ilişkilerini düzenleyen iki boyutlu gerçekliktir (Jung, 2016a; 2016b). Bireyin, diğer bireylerle daha iyi ilişkiler kurabilmesi adına toplum tarafından kabul edilmeyen yönlerini farklı şekilde göstermeye çalışmasıdır. Toplum tarafından bireye atfedilen rolü en iyi şekilde oynamasını sağlayarak, sosyal ilişkilerini düzenleyen bir maskedir (Jung, 2016b). Bireylerin toplum içerisinde bir takım rol ve sorumlulukları bulunmaktadır. Bu rol ve sorumluluklar birtakım görevleri de beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla bireyler yaşam içerisinde farklı personalar geliştirebilmektedir (Hall ve Nordby, 2016). Persona, bireylerin duygu, düşünce ve davranışlarını bazı durumlarda kontrol ederken ya da karşı tarafa beklentilerini gösterirken de etkin olmaktadır (Steven, 1999; Fordham, 2001; Hall ve Nordby, 2016; Jung, 2016b; Sharf, 2018).

Kişiliğin bir diğer yanı ise *gölge*dir. Gölge kavramını Freud’un id kavramına benzetmek mümkündür. Gölge, bireysel bilinçdışında bulunan, bireylerin hatırlamak istediği düşünce, duygu, anı ve isteklerden oluşmakta ve kişisel bir nitelik taşımaktadır (Fordham, 2001). Boeree (2016), gölge kavramını bireyin kendisinde beğenmediği ve kabul etmediği yönlerini içeren “*çöp kutusu*” metaforu ile açıklamaktadır. Bu maskenin altında ise, duygu ve arzuların bağlantısını oluşturan gölge bulunmaktadır.

Gölgenin diğeri bir adı ise iç davranıştır. İç davranış, personaya oranla daha zıt ve sabittir. Kişiliğin kısmen çocukluk deneyimleri kısmen de ben, anima/animus, gölge, persona gibi arketipler çerçevesinde oluştuğu belirtilmektedir (Schultz ve Schultz, 2015).

Jung, kişilik gelişimini dört farklı evreye ayırarak incelemiştir. Bu evreler; çocukluk, gençlik, orta yaş/yetişkinlik ve yaşlılıktır. Kişilik gelişimi sürecinde, bir dönemden diğeri bir döneme geçmek potansiyel bir kriz barındırmaktadır. Bireyler bildiği bir yaşam evresinden bir diğeri geçerken kendisini tehdit altında hisseder ve bu duruma tepki gösterir (Jung, 2015). Kişilik gelişimi incelemelerinden sonra Jung, kişilik tiplerini ortaya koymuştur. Analitik psikolojide yer alan kişilik tipleri iki tutum (dışa dönük, içe dönük) ve dört farklı işlevden (düşünme, hissetme, sezgi, duyum) oluşmaktadır. Bu iki unsurun farklı kombinasyonları sonucunda sekiz farklı tip ortaya çıkmaktadır (Derin, 2019). Bu kişilik tipleri; dışa dönük hisseden tip, içedönük hisseden tip, dışa dönük düşünen tip, içedönük düşünen tip, dışa dönük sezgisel tip, içe dönük sezgisel tip, dışa dönük duyumsal tip ve içe dönük duyumsal tiptir. Jung'a göre tüm bireylerde her iki tip ve dört işlev bulunmaktadır. Fakat birey üzerinde bunlardan birisi daha baskın olmaktadır. Bu baskınlıkta doğrudan bireyin kişiliğini oluşturarak davranışları üzerinde etkin rol oynamaktadır (Cloninger, 2009; Schultz ve Schultz, 2015).

2.1.1.3.1.4. Psikososyal Gelişim Kuramı: Erik H. Erikson

Erikson, Freud'un varsayımlarını benimseyerek kuramını genişletmeyi tercih etmiştir. Kişiliğin gelişiminde doğuştan var olan kapasitelerin önemini kabul etmektedir. Bunun yanı sıra tarihsel ve sosyal faktörlerin kişiliğin şekillenmesinde önemli rol oynadığını belirtmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2019). Bu nedenle kuramın adı psikososyal kuram olarak adlandırılmıştır. Yaşam boyu süren genetik, biyolojik ve bilişsel etkiler sonucunda meydana gelen kişilik hem geçmiş hem de gelecek başarıların ışığında sırası değişmeyecek hiyerarşik bir biçimde sekiz evreli süreç olarak ele almaktadır (Erikson, 1963). Bu sekiz evrenin her bir aşamasında kişilik gelişimi açısından önemli olaylar gerçekleşmektedir. Önemli olayların temelinde benliğin pozitif-negatif öğelerini denge içerisinde tutabilecek bir yapının oluşması

amaçlanmaktadır. Erikson'a göre kişiliğin gelişiminde hem kalıtım hem de çevresel faktörler etkili olmaktadır. Ancak kişilik gelişiminde yaşamda öğrenme, tecrübe gibi sosyal etkiler kalıtıma göre daha etkili unsurlardır. Belirleyici olan biyolojik aktarımdan daha çok psikososyal yaşantılardır (Shultz ve Shultz, 2015). Erikson kişilik gelişimini *bebeklik (0-1)*, *erken çocukluk (2-3)*, *oyun çağı (3-6)*, *okul çağı (7-12)*, *ergenlik (12-18)*, *genç yetişkinlik (20'ler)*, *yetişkinlik (20'lerin sonu)* ve *yaşlılık (60 sonrası)* olmak üzere sekiz dönemde ele almaktadır. Her bir evreye özgü psikoseksüel mod ve psikososyal krizler yaşanabilmektedir. Erikson'a göre bu sekiz dönem evrensel özellik taşımaktadır (Oğuz-Duran, 2019, s. 195). Ayrıca bireyler başka bireylerle etkileşim içerisinde olarak gelişmektedir. Bu aşamada anne-baba, arkadaşlar, öğretmenler gibi temel iletişim içerisinde olduğumuz unsurlar önemli bir rol oynamaktadır. Erikson farklı yaş grupları ve farklı kültürler üzerinde çalışmalar yapmıştır. Çalışmalarının sonucunda; bireylerin belirli dönemlerde yaşadığı sorunlar ile başa çıkma ve mücadele etme yöntemlerinin kültürel yapılarına bağlı olarak farklılık gösterdiğine ulaşmıştır (İnanç ve Yerlikaya, 2019).

2.1.1.3.1.5. Psikanalitik Sosyal Kuram: Karen Danielsen Horney

Horney, Freud'a karşı çıkan ilk kuramcılar arasındadır. Horney'e göre kişilik bireylerin yaşam süresince çevresel faktörlerin sonucunda ortaya çıkan algılar, yargılar, duygu ve düşünceler gibi amaçların birbiriyle etkileşimi sonucunda meydana gelen bir süreçtir. Bu noktada güvenlik unsuru birey davranışlarının temel gereksinimlerinden biridir. Horney'in benlik kavramının çözümlenmesinde gerçek benlik ve ideal kavramlarıyla ilgili görüşler ortaya koymuştur (Topses ve Serin, 2012, s. 53). Horney'e göre çocukluk dönemindeki yaşantı önemli olmakla birlikte sonraki sosyal yaşamın da etkisi oldukça önemlidir. Çocuk ve ebeveyn arasındaki ilişki kişiliğin oluşmasında önemli bir role sahiptir (Ewen, 2014; Schultz ve Schultz, 2015).

Karen Horney'in psikoanalitik sosyal kuramı, kişiliğin şekillenmesinde özellikle çocukluk deneyimlerinin, kültürel ve sosyal faktörlerin etkili olduğu varsayımına dayanmaktadır (Kızıldağ, 2019). Horney, Avrupa ve Amerika'daki danışanları arasındaki farkları tespit ederek ilişkilerin şekillenmesinde toplum ve kültürün önemini ortaya koymuştur. Dolayısıyla bireylerin, kültürel ve sosyal

çevresiyle etkileşimin önemli olduğunu savunmaktadır (Ellis, Abrams ve Abrams, 2009). Horney, biyolojik faktörlerin önemini gözardı etmemekle birlikte kültürel etkileri normal kişilik gelişiminin birincil dayanağı olarak ele almaktadır. Psikoanalitik Sosyal Kuramın en temel özelliklerinden biri de kadınların psikolojilerine yönelik düşüncelerin ortaya atılmasıdır. Özel olarak sadece kadınların psikolojileri üzerine düşünceleri olan öncü isimlerden biri olmuştur (Kızıldağ, 2019).

2.1.1.3.1.6. Kişiler Arası İlişkiler Kuramı: Harry Stack Sullivan

Sullivan'ın yaklaşımı incelendiğinde görüşlerinin Freud'a benzediği, psikanaliz ve sosyal öğrenme yaklaşımı arasında bir yerde olduğunu söylemek mümkündür (Burger, 2006). Bireylerin, kişiliklerinin toplumsal bir bağlamda geliştirebileceğine inanmaktadır (Feist, Feist ve Roberts, 2018). Harry Stack Sullivan kişiliğin, diğer bireyler sayesinde geliştiğini savunmaktadır. Bireyler sosyal canlılardır ve diğer bireylerle etkileşimler sayesinde bir kişiliğe sahip olmaktadır. Sullivan'a göre toplum kişilerarası ilişkilerden ayrı tutulamaz (Sullivan, 1947, s. 10). Sullivan'ın kuramı hem bireysel hem de gruptaki tüm kişilerarası ilişkilere odaklanmaktadır (Ulaş, 2019). Bireylerin olayların ya da nesnelerin gerçekte nasıl olduğuna değil aynı zamanda ne anlama geldiklerine ve nasıl algılandıklarına göre davranışlar sergilediğini belirtmektedir (Fournier, Moskowitz ve Zuroff, 2012).

Kişiliğin gelişmesinde esas durum kişiler arası ilişkiler ve deneyimlerdir (Ellis, Abrams ve Abrams, 2009). Bu ilişkilerde değerler, ön yargılar, inançlar gibi kültürel öğelerin de etkisi üzerinde durulmakta ve bireylerin birbirleri ile olan etkileşimlerinden bu örüntüleri çıkarmaya çalışmaktadır (Spiro, 1954). Bu örüntüde karşılıklı memnuniyet sağlandığında etkileşim gerçekleşmiş olmaktadır (Fournier, Moskowitz ve Zuroff, 2012). Sullivan'ın kişiler arası kuramı aynı zamanda gelişimsel yaklaşımı temel alan bebeklik, ilk çocukluk, ikinci çocukluk, ön ergenlik, erken ergenlik, geç ergenlik ve yetişkinlik dönemlerinden oluşmaktadır. Her bir dönem kendi içerisinde önemli gelişim dönemlerini içermektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2019). Özellikle ergenlik dönemiyle ilgili çalışmalar olmak üzere tüm gelişimsel yaklaşım üzerinde odaklanmaktadır (Galatzer-Levy ve Cohler, 1993).

2.1.1.3.1.7. Özgürlükten Kaçış Kuramı Hümanist Psikanaliz: Erich Fromm

Karl Marx ve Sigmund Freud görüşlerinden oldukça etkilenen Erich Fromm'un kuramı, ekonomik ve tarihsel temellerin yanı sıra sosyolojik ve antropolojik faktörlerin kişilik üzerinde etkilerini incelemektedir. Kuram da özgürlük ve ihtiyaçlar kavramları oldukça önemli yer tutmaktadır (Özyurt, 2016, s. 135). Bireylerin sadece fizyolojik ihtiyaçları gidererek varoluşsal ikilemleri çözemeyeceğini belirten Fromm, insan davranışlarını etkileyen iki tür ihtiyaçtan söz etmektedir. Bu ihtiyaçlar fizyolojik ve varoluşsal ihtiyaçlardır (Boeree, 2006). Fizyolojik ihtiyaçlar; açlık, susuzluk, cinsellik, savunma vb. gibi temel gereksinimlerdir. Varoluşsal gereksinimler ise; varlığından haberdar olma, düşünme ve imgelem gücü vb. niteliklerden oluşmaktadır (Tagay ve Karataş, 2019). Fromm'a göre kişiliğin anlaşılması için insanlık tarihinde bilinmesi gereklidir. Bireyler içerisinde bulunduğu toplumun ve kültürün etkisi altında kalmaktadır. Fromm, bireylerin yaşadığı sorun ve kaygıların kültürel kaynaklı olduğunu düşünmektedir (Schultz, 1976). Erich Fromm'a göre kişilik değişmez bir yapıya sahiptir fakat koşullara göre "durağan" ve "devingen" olarak uyarlanabilmektedir. Durağan uyarlamada kişilik yapısını korur, birey sadece yeni bir alışkanlığa uyum sağlamaya çalışır. Bu durum kişilik üzerinde az etkiye sahiptir. Devingen uyarlamada ise, birey değişime mecbur kaldığı için ayak uydurmakta fakat bu noktada duygularını ifade edemeyerek bastırma yoluna gitmektedir. Bu durum kişilik üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Fromm, 1996; Tagay ve Karataş, 2019).

Fromm'un en önemli kavramlarından biri özgürlükten kaçıştır. Bireyler bağımsızlaştıkça daha da özgürleşirler ancak zamanla özgürlüğün yükünü de taşımaya başlarlar. Özgürlük aynı zamanda bireylere yüküdür. Çünkü bireyler özgürleştikçe bağlarından kopar ve kendisini içerisinde bulunduğu ortama uyarlamaya çalışır. Bu durum bazen yalnızlığı beraberinde getirebilmektedir (Özyurt, 2016, s. 170). Fromm'a göre bireyin aile ilişkisi de kişilik yapısının gelişmesinde oldukça önemli rol oynamaktadır. Bireyin çocukluğu ve aile ilişkisi karakterinin oluşması ve topluma uyum sağlama yollarını öğrenmesi adına önemlidir. Çocuk, bireysel ve sosyal karakterini ailesinden alır ve genetik faktörlerin etkileşimleriyle geliştirmektedir. Bu durum aynı çevrede yaşayan bireylerin benzer durumlara nasıl tepkiler verdiklerini de açıklamaktadır (Schultz, 1976). Fromm'a göre bireyler bir süre sonra evrimsel süreçlerini kaybederler. Elde ettiği kazanımlar, deneyimler, iç görü ve akıl ile kendine

ait dünyada birtakım sorularla baş başa kalır. Fromm'un kuramı da bu karşılaşılan sorunların tanımlanması ve çözüm önerilerini içermektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2019). Fromm'a göre bireyler özgürlük istemekte fakat bu durumu tehdit olarak algılamaktadır. Fromm sömürücü tip, istifçi tip, alıcı tip, üretici tip ve pazarlayıcı tip olarak farklı kişilik tipleri tanımlamıştır (Engler, 2014; Ewen, 2014). Fromm'un kişilik kuramlarına sağladığı en önemli katkı kişilerarası etkileşimi ön plana çıkarmış olmasıdır. Bireyin gelişimsel sürecine toplumsal etmenleri de dahil etmiştir.

2.1.1.3.2. Davranışçı Kuramlar

Davranışçı kuram, kişiliğin oluşmasında kalıtsal faktörlere yer vermeyen, kişiliğin çevre koşullarına göre şekillendiğini belirten bakış açısına sahiptir. Davranış kuramcıları, davranışların zamanla alışkanlık haline geldiği ve bu alışkanlığın kişiliğin temelini oluşturduğunu öne sürmektedirler. Bireylerin çevresiyle olan ilişkisi kendine özgüdür ve dolayısıyla her bir bireyin kendine özgü bir kişilik örüntüsü bulunmaktadır (Özeke-Kocabaş, 2019). Davranışçı kuramın öncüsü Watson (1978-1958) kabul edilmektedir. Bununla birlikte çoğumuzun bildiği Ivan Petrovich Pavlov'un klasik koşullanma olarak adlandırılan köpekler üzerinde yaptığı çalışma da davranış kuramında önemli rol oynamaktadır. Pavlov'un çalışmaları davranışçı kuramın fizyolojik alt yapısını oluşturmuştur. Pavlov'un çalışmalarını ileriye taşıyarak bu kuramı genişletenler ise Thorndike (1974-1949) ve Skinner'in (1904-1990) yapmış olduğu çalışmalardır.

2.1.1.3.2.1. Davranışçı Kuram: J.B. Watson ve B. F. Skinner

Watson, birey davranışlarını anlamak için sadece zihinsel süreçlerin incelenmesine karşı çıkmıştır. Zihinsel süreçlerin yanı sıra davranışlarında incelenmesi gerekmektedir. Böylece davranışlar gözlemlenebilecek, olay ve durumlar karşısında verilen tepkiler betimlenebilecektir (Schultz ve Schultz, 2015). Watson kalıtsal faktörleri reddederek, insan davranışlarının tamamının çevre ile etkileşimin ürünü olduğunu ve çevrenin davranışlar üzerinde kontrolü olduğu görüşünü

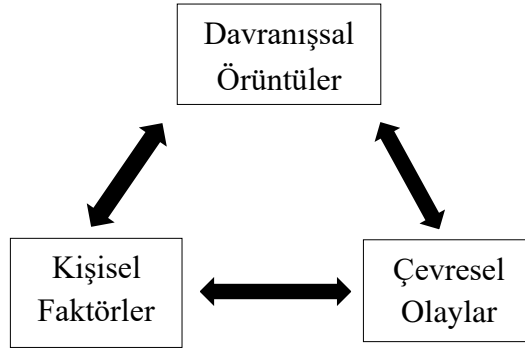
savunmaktadır. Dolayısıyla çevresel faktörlerin kişiliği biçimlendirebileceği görüşü hâkimdir. Skinner'in görüşü ise daha kapsayıcıdır. Skinner, kalıtsal faktörleri tamamen reddetmemekte, davranışları anlamak, tahmin yürütmek ve davranış kontrolü açısından çevresel etmenlerin, kişinin öğrenme geçmişinden daha fazla bilgi verdiğini ifade etmektedir (Özeke-Kocabaş, 2019).

2.1.1.3.2.2. Sosyal Öğrenme Kuramı: Albert Bandura

Sosyal öğrenme kuramına göre; bireylerin öğrenme sürecinin önemli süreci sosyal ortamlarda gerçekleşmektedir. Bireyler gözlemler yaparak yeni davranışlar, kurallar, inanışlar, duygu, düşünceler, beceriler ve tutumlar geliştirebilir. Bireyler, gözlemlerinin sonuçları sayesinde mevcut öğrenmelerinin uygunluğu hakkında fikirler edinip gerekirse öğrenmelerini güncellemektedir (Tanrıkulu, 2019, s. 405). Bireyler güçlü ve bilinçlidir, çevrelerinde kişiliklerini pekiştirecek unsurları farkında olarak tercih ederler. Dolayısıyla, bireyin ileride nasıl bir kişiliğe sahip olacağı konusundaki en etkili unsur yine bireyin kendisidir.

Sosyal öğrenme kuramı, bilimsel olarak ortaya konulmuş kanıtlarla desteklenebilen bir kişilik kuramı olduğu için kuramlar arasında popülerliğini korumaktadır. Bireyler, geçmişte edindikleri bilgiler ile gelecekte öğrenecekleri bilgileri aktif bir şekilde ilişkilendirebilen, disipline ve organize edebilen varlıklar olarak görülmektedir (Bussey ve Bandura, 1992). Sosyal öğrenme kuramında bireylerin doğasını etkileyen iki boyut bulunmaktadır. Bunlar; içsel ve dışsal boyutlardır. Bireyin aktif olarak gözlem yapmasını ve kendisine bir rol model almasını sağlayan içsel boyuttur. Dışsal boyut ise; bireyin pasif olduğu durumlardır. Bandura'ya göre içsel ve dışsal boyut birbirinden ayrılamaz, birlikte işler (Bandura, 1997). Sosyal öğrenmenin, bireylerin kişiliklerine etki edebileceği düşüncesi oldukça eskiye dayanmaktadır. Türk kültüründe “*Üzüm üzüme bakarak kararır*”, “*Bana arkadaşını söyle sana kim olduğunu söyleyeyim*” gibi atasözleri bireylerin kişilik gelişiminde sosyal çevrenin ve gözlemlendiği kişilerin, bireyler üzerindeki etkisini yansıtmaktadır (Tanrıkulu, 2019, s. 395).

Bandura'ya göre (1978) bireylerin kişilik yapısına *karşılıklı belirleyicilik modeli* uygundur. Kişilik özelliklerinde, davranışsal örüntüler ve çevresel olaylar karşılıklı belirleyicilik modelini oluşturmaktadır. Aşağıda Şekil 1'de Bandura'nın karşılıklı belirleyicilik modeli yer almaktadır.



Şekil 1. Bandura'nın Karşılıklı Belirleyicilik Modeli

Kaynak: Tanrıkulu, İ. (2019). Sosyal öğrenme kuramı: Albert Bandura. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız içinde, *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle* (s. 382-406). Ankara: Detay Yayıncılık.

Bandura'ya göre kişisel faktörler, davranışsal örüntüler ve çevresel olaylar birbiriyle etkileşim halinde çalışır, her bir unsur birbirini etkilemektedir.

2.1.1.3.2.3. Kişisel Yapılar Kuramı: George Alexander Kelly

Kuram, bireylerin kişisel yapılarındaki farklılıklara odaklanmaktadır. Bu kişisel farklılıklar bireylerin davranış şekillerini etkileyen önemli unsurlar arasındadır. Bireyler geleceği doğru bir şekilde yordayarak, çevrelerinde bir düzen ve kontrol sağlamak istemektedirler. George Kelly'e (1955) göre; birey davranışı gerçekliğe dayanır, çevresel faktörler tarafından oluşmaz. Tek gerçek bireyin gerçek algılaması yani öznel algılamasıdır. Evren gerçektir fakat bireyler bunu farklı şekillerde yorumlamaktadır. Yaşam içerisinde karşılaştığımız durumları yorumlamanın birçok yolu bulunmaktadır. Her birimiz bu yorumlamayı yapmak için kendi kişisel yapılarımızı oluştururuz. Kelly'e göre kişilik kuramcılarının araştırması gereken bu kişisel yapılarıdır (Yalçın, 2019, s. 5). Kelly, bireylerin dünyayı algılama ve yorumlama biçimlerinin farklılaştığını savunmaktadır (Topçu-Uzer, 2019, s. 415). Bireyler olayları anlamlandırma, açıklama ve yordama gibi durumları kişisel yapıları sayesinde gerçekleştirmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2015, s. 225).

2.1.1.3.3. İnsancıl ve Varoluşçu Kuramlar

İnsancıl ve varoluşçu kuramlar, bireylerin doğuştan gelişme potansiyeli olduğunu savunmaktadır. İnsancıl ve varoluşçu kuramcılarının önemli temsilcileri arasında Carl Rogers, Abraham H. Maslow ve Rollo May gelmektedir. İnsancıl ve varoluşçu kuramlarda, birey doğası gereği olumludur, özünde iyidir. Bireylerin doğuştan olumlu olarak kendini gerçekleştirme eğilimi olduğu düşüncesi benimsenmektedir (Yalçın, 2019, s. 7).

2.1.1.3.3.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı: Abraham H. Maslow

Abraham H. Maslow, her bir bireyin kendini gerçekleştirme güdüsünün olduğunu savunmaktadır. Kendini gerçekleştirme eğilimini yapabilen bireyler, sosyal ve psikolojik açıdan sağlıklı, kendileri ve diğerleri için üretici olan bireylerdir (Çetinkaya-Yıldız ve Gençtanırım-Kurt, 2019). Bireylerin kendini gerçekleştirme kendiliğinden olmamakta, bireyin buna ilişkin arzu ve çabası oldukça önemlidir (Carducci, 2009). Bireyler temel ihtiyaçları karşılanmadığı takdirde hile yapabilir, yalan söyleyebilir ya da kötü davranışlarda bulunabilir (Feist, Feist ve Roberts, 2018). Maslow'a göre kişiliğin bir olgunlaşma süreci vardır.

Bu olgunlaşma sürecinde çevreyle etkileşim ve uyum önemli rol oynamaktadır. Aşağıda Şekil 2'de Maslow'un İhtiyaçlar hiyerarşisi yer almaktadır. En acil olan, en çabuk çözüm bekleyen gereksinimler hiyerarşinin en alt basamağında yer almaktadır.



Şekil 2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50 (4), 370-396.

Fizyolojik ihtiyaçlar; bireyin yaşamda kalmasını sağlayan oksijen, su, gerekli vitaminler, ısı, hareket etmek, dinlenmek, uyumak, acıdan kaçınmak ve cinsellik olarak ele alınmaktadır (Boeree, 2006). Fizyolojik ihtiyaçlar hiyerarşide en alt sırada yer alır, en geniş alanı kapsar ve piramidin temelini oluşturur. İkinci basamakta yer alan güvenlik ihtiyacı bireylerin temel ihtiyaçlarından biridir. Korku, belirsizlikten kaçınma ve bireylerin kontrol edebildiği bir çevrede yaşamak olarak tanımlanabilir (Gatchel ve Mears, 1982). Birçok birey durağan ve düzenli bir toplum ister. Salgın hastalıklar, doğal afetler ve isyan durumunda güvenlik ihtiyacı temel ihtiyaçların başında gelmektedir (Frager ve Fadiman, 1998). Üçüncü basamakta yer alan sevgi-ait olma ihtiyacı; yaşamsal bir önem taşımamasına rağmen bireylerin psikolojik sağlığı açısından en önemli aşamadır denilebilir. Saygınlık ihtiyacında ise Maslow iki çeşit saygıdan bahsetmiştir. İlk olarak bireysel başarı ve bireyin kendisi hakkındaki olumlu düşünceleridir. Yeterli hissetme, başarılı hissetme ve özgüven gibi ifadelerdir. İkinci saygı ise, toplum içerisinde diğer bireylerden gördüğümüz saygıdır (tanınma ve statü vb) (Çetinkaya-Yıldız ve Gençtanırım-Kurt, 2019, s. 440). Kendini gerçekleştirme ihtiyacı ise, ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üstünde yer almaktadır. Bireyler sanata ve güzelliğe ilgi duyar, takdir edilmek isterler. Bireyin her bir ihtiyacı karşılanmış olsa bile kendini gerçekleştiremediğinde engellenmiş ve yetersiz hissedecektir (Maslow, 1943). Tüm bu ihtiyaç sınıflandırmalarının yanı sıra bazı kaynaklarda ek olarak bilişsel, estetik ve nevrotik olmak üzere üç ihtiyaç kategorisi daha tanımlanmıştır. Her bir gelişim aşama aşama gerçekleşmekte ve bir üst basamağa geçebilmek için alt sırada yer alan ihtiyaç kategorisinin belirli bir oranda tamamlanması beklenmektedir (Ryckman, 2008).

2.1.1.3.3.2. Benlik Kuramı: Carl Rogers

Carl Rogers'in benlik kuramı temelde tüm canlıların potansiyellerini mümkün olduğunca en üst düzeyde geliştirmeleri üzerine kurulu *gerçekleştirme eğilimine* dayanmaktadır (Boeree, 2006). Tüm canlılar varoluşlarını daha iyi hale getirmek için çaba sarf etmektedir. Bireylerin bu çabası da kendini gerçekleştirme güdüsünden kaynaklanmaktadır (Çetinkaya-Yıldız ve Gençtanırım-Kurt, 2019, s. 461). Maslow, kuramını geliştirirken Gestalt kuramcılarından etkilendiğini belirtmektedir. Birey

davranışları bilinç dışı faktörlerle açıklamaktan ziyade bireyi bütüncül olarak ele almaktadır (Ellis, Abrams ve Abrams, 2009). Bu etkinin sonucu olarak Maslow, insan gibi karmaşık bir varlığında bütün olarak ele alınması ve incelenmesi gerektiği görüşünü savunmuştur. Kendini gerçekleştirme güdüsü, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üst basamağında yer almaktadır. Ancak alt basamaklarda yer alan güdüler ve bunların karşılanması ile doyuma ulaşan ihtiyaçlar bireyin kendini gerçekleştirebilmesinin ön koşulu olarak kabul edilmektedir (Çetinkaya-Yıldız ve Gençtanırım-Kurt, 2019). Kuramın, ihtiyaçlar hiyerarşisinden farkı tüm canlıları kapsamıdır (Boeree, 2006). Benlik kavramında isteklerini gerçekleştirme eğilimi kendini gerçekleştirme olarak ifade edilmektedir (Ewen, 2014). Her bireyde doğuştan var olduğuna inanılan potansiyel kendini gerçekleştirme olarak ele alınmaktadır. Her bir birey yaşamdaki yönelimlerini ancak kendisi bilebilir ve seçebilir (Ewen, 2014). Rogers kuramında bir kişilik gelişim aşaması belirlememiş, aşamalar yerine bir çocuğun koşulsuz kabul görmesinin önemine değinmiştir. Kuram kişiliğin sağlıklı ve olumlu yönlerini ön plana çıkartan ilk kuramdır (Burger, 2006, s. 422).

2.1.1.3.3. Varoluşçu Kuram: Rollo May

Varoluşçu kuram bireyi nesne gibi görerek, tek ve özgün olma durumunu hiçe sayan kuramlara tepki olarak ortaya çıkmıştır (Talu, 2019, s. 484). Varoluşçu kurama göre, bireyler kendi varlığının farkındadır ve neler yapabileceğini bilmektedir. Bireyler ancak kendi sorumluluklarını üstlenebildikleri kadar özgürdür (Yalom, 2018). Varoluşçu kuramda neden-sonuç ilişkisi yoktur. Geçmişte yaşanan olaylar, bireyin yetişkinlik döneminde yaptığı davranışlarının nedeni değildir (Talu, 2019, s. 485). Dünyada var olmanın, *unwelt* (biyolojik dünya), *mitwelt* (sosyal dünya), *eigenwelt* (öznel dünya) ve *überwelt* (olmak istediği dünya) olarak dört yolu bulunmaktadır. Bu dört yapı aynı zaman da bireylerin kişilik yapısının oluşumuna ve gelişimine etki eden yapılardır. *Unwelt (biyolojik dünya)*; bireylerin varlığını devam ettirme ve biyolojik gereksinimlerini karşılama yeridir. Bütün canlılar biyolojik dünyaya sahiptir (Ewen, 2014, s. 170). *Mitwelt (sosyal dünya)*; bireyin diğer bireylerle ilişkilerinin dünyasıdır (Pervin, 1960). *Eigenwelt (kişinin öznel dünyası)*; kişinin kendine özel, içsel bir deneyimden oluşan gerçek dünyasıdır. Öz bilinç, öz saygı, özgüven ve duyguların var

olduğu dış dünya değerlendirilmesinin yapıldığı yerdir. *berwelt (olmak istediği dünyası)*; kişinin dini ve manevi değerlerle ilişkisini anlatmaktadır. Bireyin olmak istediği ideal dünyasıdır (Sharf, 2018).

2.1.1.3.4. Ayırıcı zellik Kuramı

Ayırıcı zellik kuramı, kişiliğin somut ve bilinçli yönlerini ele almıştır. Kuramcıların başında Gordon Allport ve Raymond Cattell yer almaktadır. Psikolojik zelliklerimize kıyasla fiziksel özelliklerimizi anlatmak daha kolaydır. Kendimizi anlatırken bahsettiğimiz açıklamalar ayırıcı özelliklerle ilişkilidir. Her birey kendini tanıtırken ayırıcı özellikleri hakkında düşünür ve bu özellikleri ile kendini tanıtır. Ayırıcı zellik kuramı, diğer bölümlerde incelenen psikanalitik ve hümanistik kuramlardan farklıdır (şahin, 2019, s. 511). İnanç ve Yerlikaya'ya göre (2016) ayırıcı özellik bir bireyin, belirtilen kişilik özelliklerini ne derecede taşıdığını gösteren, sınıflara ayıran kuramdır. Özellik teriminin tutarlılık ve ayırt edicilik olarak iki anlamı vardır. Tutarlılık anlamı düzeni ifade etmektedir (Cervone ve Pervin, 2016). Birey, yetişkinlik dönemine eriştiğinde davranışlarında yüksek oranda tutarlılık bulunmaktadır (Roberts ve Del Vecchio, 2000). Bireylerin bir özelliğe sahip olup-olmama düzeyine göre ayırt ediciliğini ortaya çıkmaktadır. Bireyler belirli bir kişilik özelliğine göre birbirlerinden farklılık göstermektedir. Dünyada tamamen birbiriyle aynı kişilik özelliklerine sahip iki kişi bulunmamaktadır. Dolayısıyla çok fazla çeşitlilikte benzersiz kişilikler karşımıza çıkmaktadır (Bernstein vd., 2011).

2.1.1.3.4.1. Ayırıcı zellik Kuramı: Gordon W. Allport

Kişilikle ilgili alanyazına bakıldığında, ayırıcı özellik kuramının ön plana çıktığı görülmektedir. W. Allport, ilk çalışmalarını 1921 yılında yaparak bireyin eşsiz oluşunu diğer kuramcılara göre daha fazla ön plana çıkarmıştır. Henry Murray ve Raymond B. Cattell ise ayırıcı özellik kuramını daha ileri düzeye taşımışlardır (Burger, 2006). zellikler kişiliğimizin temel bileşenidir ve davranışlarımızı şekillendiren evrensel yapılarıdır. Birey eşsiz bir kişiliğe sahiptir ve kişilik zamanla

değişebilmektedir. Her birey birbirinden farklı yapıya sahip olduğu için, çevresiyle kuracağı etkileşim de diğerlerinden farklı olacaktır. Dolayısıyla aynı evde büyüyen kardeşlerin bile kişilikleri birbirinden farklı olmaktadır. Psikolojik ve fiziksel yapı bireylerin kişiliğini etkilemektedir (Şahin, 2019, s. 510). Bu yaklaşım için öncelikle kişiliklerin ayırt edici özelliklerini belirlemek ve tanımlamak gerekmektedir. Bu çerçevede tipolojiler oluşturulmakta ve kişilik tipleri ortaya çıkmaktadır. Bu tanımlamalar bireyin ne yapabileceğine dair tahminlerde bulunmamıza katkı sağlamaktadır (Burger, 2006, s. 242). Belirlenen özellikler bireyi özgün kılar ve diğerlerinden ayırır. Böylece bireylerin diğerlerinden ayırt ediciliği ortaya çıkmaktadır (Deary, 2009).

2.1.1.3.4.2. Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı: Raymond B. Cattell

Raymond B. Cattell'in kişilik kuramı, Allport'un yaklaşımına göre birtakım farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıklardan biri kişiliğin temel öğelerinin ancak faktör analizi kullanılarak tanımlanabileceğini belirtmektedir (Ewen, 2014, s. 261). Bir diğer farklılık ise bazı özellikler eşsiz olarak görülmektedir. Dolayısıyla bireylerin pek çok özelliğe farklı derecelerde sahip olduğu düşünülmektedir. Cattell, analitik ayırıcı özellik kuramını geliştirirken faktör analizi tekniğine büyük ölçüde bağlı kalmıştır (Ryckman, 2008) ve kişilik araştırmalarında temel değerlendirme kaynağı olarak kullanmıştır. Kişilik kuramı araştırmaları, bireylerin hayatlarıyla ilgili kayıtlar, kişisel anketler, raporlar ve projektif testler gibi çeşitli kaynaklardan ve çok sayıda kişiden büyük miktarda veri toplanarak başlamıştır. Daha sonra tüm veriler faktör analizine tabi tutulmuştur (Engler, 2014). Analiz sonucunda kişilik özellikleri farklı şekillerde sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Bu sınıflandırma içerisinde yüzeysel ve yapısal özellikler yer almaktadır. Çevre tarafından şekillenen unsurlar yüzeysel özellikler sınıfına, yetenek, mizaç ve dinamiklik gibi unsurlarda yapısal özellik sınıfına girmektedir (Ryckman, 2008). Yüzeysel özellikler farklı öğelerden oluştuğu, az kararlılığı ve kalıcılığı olduğu için kişiliği tanımlama da daha az önemlidir (Schultz ve Schultz, 2015). Cattell, kişiliğin gelişiminde çevresel ve genetik faktörlerin farklı oranlarda etkili olduğunu ancak içinde bulunan durumun da bireyin davranışlarını başlatıp şekillendirdiğini belirtmektedir.

2.1.1.3.4.3. Beş Faktör (Büyük Beşli) Kişilik Kuramı: Robert R. McCrea ve Paun T. Costa

Tarihsel olarak büyük beşli, kişilikteki temel faktörleri belirlemek için iki farklı oluşumdan ortaya çıkmıştır. Bunlardan ilki farklı dillerde çoğaltılan kişilik özelliklerini açıklama amacı olan dil çalışmasıdır (Engler, 2014). Bireysel farklılıkların, konuşma diline yansiyarak dünya üzerinde konuşulan dillerde kodlanacağını ve bireylerin kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflandırmanın oluşmasıdır (Şahin, 2019, s. 511). Beş faktör kuramı kişiliğin değerlendirilmesinde sıkça kullanılan bir yaklaşımdır. Bu kuram, bireyleri tanımlarken sıfatlardan yararlanan, özellik yaklaşımına dayanmaktadır (Özlem, 2013). Beş faktör kuramına göre; bireyler duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen özelliklere sahiptir. Bu özellikler beş temel boyut altında ele alınmaktadır (McCrae ve Costa, 2006). Beş faktör kuramı, bireylerin çeşitlilik içeren özelliklere göre kendilerini ve diğer bireyleri derecelendirmelerinden oluşmaktadır. Daha sonra, belirli puanlamalarla derecelendirilen özelliklerinin hangilerinin birlikte olabileceğini görmek amacıyla faktör analizi yapılmaktadır (Cervone ve Pervin, 2016).

McCrae ve Costa tarafından NEO (Neuroticism Openness Extraversion) kişilik envanteri ile değerlendirilen 5 faktör kuramı dışa dönük olma, ruhsal (duygusal) denge, uyumlu olma, sorumlu olma ve açıklık olarak temel kişilik tiplerini tanımlanmaktadır. Analitik çalışmalar sonucunda bu beş faktör önemli bulunarak, faktörler “Big Five” olarak tanımlanmıştır (McCrae ve Costa, 1992). Beş faktör kişilik kuramıyla ilgili çalışmalar Norman (1963) tarafından yapılmıştır. Norman’ın çalışmalarına ek olarak Goldberg, McCrae ve Costa’nın çalışmalarıyla gelişmiş kuramdır. McCrae ve Costa (1991) farklı toplumlarda beş faktör kişilik modelini inceleyerek modelin farklılık göstermediğini ve evrensel olduğunu belirtmiştir. Costa ve McCrae (1992) çalışmalarında, beş faktör modelinin, kişilik özellikleri çerçevesinde oldukça yaygın kabul gören bir model olduğunu aşağıda yer alan kanıtlara dayandırmışlardır. Bunlar;

- Beş faktörün her biri birey davranışlarında belirli olan birtakım eğilimlere dayanmaktadır.
- Her bir faktörle ilgili kişilik özellikleri çeşitli kişilik sistemlerinde bulunmakta ve doğal dillerdeki kişilik özellikleri tanımları ile tutarlılık göstermektedir.

- Beş faktör, farklı kültürlerde ayrı şekilde ifade edilmelerine rağmen çeşitli yaş, cinsiyet, ırk ve dil gruplarında bulunmaktadır.
- Beş faktör bazı biyolojik temellere sahiptir.

Sonuç olarak, beş faktör kültür farklılığı olsa bile tüm insanlarda bulunan ortak temel kişilik özellikleridir. Bu faktörler, toplumların özünde yer almakta, cinsiyet, milliyet gibi farklılıklardan etkilenmemektedir (Şahin, 2019, s. 510). Araştırmalar, bireysel farklılıkların sınıflandırılması için yeterli kanıt olduğunu belirtmektedir (Cervone ve Pervin, 2016). McCrae ve Costa kişilik özelliklerinin iki kutuplu olarak dağılım gösterdiğini belirtmektedir. Birçok kişi her özelliğin ortasına yakındır; yalnızca çok az kişi aşırı uçlardadır (Feist, Feist ve Roberts, 2018). Çizelge 2’de Costa ve McCrae’nin beş faktörlü kişilik modelinde yer alan boyutları ve bu boyutların sahip olduğu özellikler yer almaktadır.

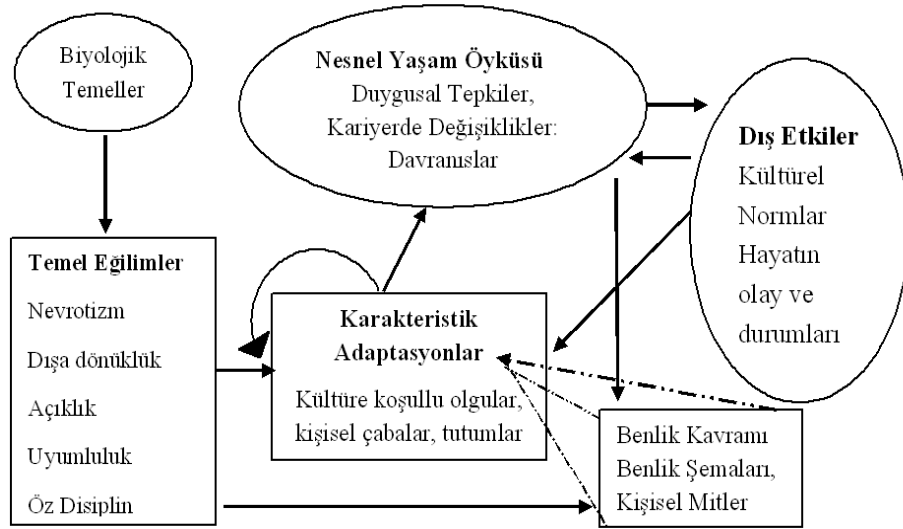
Çizelge 2. Costa ve McCrae’nin Beş Faktörlü Kişilik Modeli

	Yüksek Puan	Düşük Puan
Dışadönüklük (E)	Sevecen Katılımcı Konuşkan Eğlenceyi Seven Aktif Tutkulu	Uzak/Soğuk Yalnız Sessiz Ağırbaşlı Pasif Duygusuz
Nevrotizm (N)	Endişeli Huysuz Kendine Acıyan İçine Kapanık Duygusal Savunmasız	Sakin Hassas Kendinden Memnun Rahat Duygusal olmayan sert Güçlü
Deneyim e Açıklık (O)	Hayal gücü kuvvetli Yaratıcı Özgün Çeşitlilikten Hoşlanan Meraklı Liberal	Hayal gücü zayıf Yaratıcı olmayan Basmakalıp Rutini tercih eden İlgisiz Muhafazakâr
Uyumluluk (A)	Yumuşak Kalpli Güvenen Cömert Uysal Hoşgörülü İyi huylu	Acımasız Şüpheli Paragöz Muhafif Eleştirici Asabi
Öz Disiplin (C)	Sorumlu Sıkı Çalışan Düzenli Dakik Hırslı Azimli	İhmalkâr Tembel Dağınık Geç alan Amaçsız Üzerinde durmayan

Kaynak: Feist, J., Feist, G., and Roberts, T. A. (2018). Theories of personality. New York: McGraw-Hill.

Şahin, S. E. (2019). Ayırıcı özellik kuramı: G. Allport, R. Cattell, P. T. Costa ve R. R. McCrae. D. Gençtanırım-Kurt ve E. Çetinkaya-Yıldız içinde, *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle* (s. 508-553). Ankara: Pegem Akademi.

Beş faktör kişilik modelinin benimsenip alan yazında sıkça kullanılması nedenleri ise şöyledir: Modelin ampirik ve boylamsal çalışmalara dayalı olması, modelde bir takım biyolojik temellerin olması, ölçülen özelliklerin zamana karşı sürekliliğini koruması, farklı grup ve kültürlerde geçerliliğini kanıtlamış olması ve psikometrik açıdan kullanım ve değerlendirilmesinin kolay olduğu belirtilebilir (McCrae ve Costa, 1992). Aşağıda Şekil 3'te verilen çevresel bileşenler ile kişiliğin çekirdek yapısı arasındaki ilişkiler ve beş faktör kuramına göre kişilik sisteminin işleyişi yer almaktadır.



Şekil 3. Beş Faktör Kuramına Göre Kişilik Sisteminin İşleyişi

Kaynak: McCrea, R. R. ve Costa, P. T. (1999). A Five-Factor Theory of Personality, (Ed. L.A. Pervin ve O.P. John, Handbook of Personality: Theory and Research, New York: Guilford Press)

Şekil 3'e göre kişiliğin işleyişinde biyolojik temellerin, temel eğilimleri etkilediği, benlik kavramının temel eğilimler, karakteristik adaptasyonlar ve nesnel yaşam öyküsünden etkilendiği görülmektedir. Beş faktör kişilik modeli, dışa dönüklük, duygusal denge, uyumluluk, sorumluluk ve gelişime açıklık boyutlarından oluşmaktadır.

Dışa Dönüklük-İçe dönüklük

Dışa dönüklük sıcakkanlı, enerjik, coşkulu, heyecanlı ve sosyal olma gibi özelliklerden oluşmaktadır. Temel özellikleri ise; heyecan, sıcakkanlılık, girişkenlik ve pozitif duygular yaşama eğilimlerinden oluşmaktadır. Dışa dönüklük sıcaklık, sosyal olma ve girişkenlikle karakterize edilmektedir (Brislin ve Lo, 2006). Bu bireyler konuşkan, duygu ve düşüncelerini rahat bir şekilde ifade edebilen, sosyal etkileşim

odaklıdır. Hümanist amaçlara sahip olmakla birlikte, bireylere yönelik işler yapmaktan hoşlanmaktadırlar (Kail ve Cavanaugh, 2010).

Dışa dönüklük boyutunda yüksek puan alan bireyler şakacı, konuşkan, eğlenceyi seven, sosyal ve sevecen kişilerdir. Dışa dönüklük boyutunun diğer ucunda düşük puanlarla ilişkilendirilen içedönüklük bulunmaktadır. İçe dönük bireyler, dışa dönük bireylerin tam tersi özellik gösteren, içine kapanık, asosyal, mesafeli, sessiz ve utangaçlardır (Benet-Martinez ve John, 1998; Somer, Korkmaz ve Tatar, 2002). Dışa dönüklük (E) ve Nevrotiklik (N) sıklıkla kullanılan güçlü kişilik özellikleridir. Costa ve McCrae bu boyutları Eysenck'in tanımladığı şekilde kavramsallaştırmıştır (Feist, Feist ve Roberts, 2018). İçedönük bireyler, dışa dönük bireylerin sergiledikleri özellikleri sergilemeseler de bu onların asosyal olduklarını ifade etmez. Onlar sessiz, mesafeli, sır saklayan, yalnızlığı seven ve edilgen bireylerdir (Costa ve McCrae, 2003).

Duygusal Denge-Dengesizlik (Nevrotiklik)

Duygusal denge boyutu daha çok negatif karşılığı olan duygusal dengesizlik, nevrotiklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Depresif ruh hali, hüznü olma, kaygılı davranışlar ve sıklıkla değişen duygusal iniş çıkışlar, tedirginlik ve sabırsızlık gibi özellikler nevrotiklik boyutunu oluşturmaktadır (Benet-Martinez ve John, 1998; Bacanlı, İlhan, Aslan, 2009). Nevrotikliği yüksek olan bireyler endişeli, öfkeli ve alıngan bireyler olarak değerlendirilirken nevrotiklik düzeyi düşük olan bireyler ise sakin, duygusal olarak dengeli, hemen öfkelenmeyen, özgüvenli bireyler olarak değerlendirilmektedir. Aynı zamanda nevrotikliği düşük olan bireylerin pozitif duygular yaşamaya eğilimli oldukları ifade etmektedir (Costa ve McCrae, 1995; Somer vd., 2002).

Nevrotiklik depresyon, öfke ve kaygı gibi negatif duyguları yaşama eğilimidir. Duygusal olarak dengesizliği yaşayan bireylerin kaygı yaşama eğilimleri daha yüksektir. Duygusal denge eğilimi olan bireylerin ise daha rahat ve sakin kişiler oldukları bilinmektedir (Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012). Nevrotiklik boyutunda yüksek puan alan bireyler; endişeli, huysuz, kendine acıyan, içine kapanık ve stresle ilişkili bozukluklara karşı savunmasız olma eğilimindedirler. Nevrotiklik puanı düşük olanlar ise; genellikle sakin, hassas, kendinden memnun, rahat, duygusal olmayan ve güçlü olma eğilimindedirler (Feist, Feist ve Roberts, 2008). Sağlıklı bireylerin nevrotiklik

puanının düşük olması gerekir. Eğer bireyin nevroitiklik puanı yüksek ise yaşadığı çevreye karşı uyum problemleri olduğu söylenebilir.

Uyumluluk-Dik başlılık

Uyumluluk boyutu yardımseverlik, uyum sağlama, hoşgörü, nazik ve bağışlayıcı gibi özelliklerden oluşmaktadır (Bacanlı, İlhan ve Aslan, 2009). Uyumluluk düzeyi yüksek bireyler, diğer bireylere karşı daha yapıcı, merhametli ve yardımseverdir. Düzeyi düşük olan bireyler ise kibirli, rekabetçi, anlaşması zor, inatçı ve kindar bireyler olarak değerlendirilmektedir (Costa ve McCrae, 1995; Bacanlı, İlhan ve Aslan, 2009). Uyumluluk özelliği gösteren bireyler ise prososyal davranış göstermektedirler. En belirgin özellikler ise arkadaş canlısı, sıcak, insancıl ve hoşgörülü olmalarıdır (Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012). Uyumluluk düzeyi yüksek olan bireyler, iyi huylu, güven duyulan, affedici ve açık sözlü insanlardır. Uyumluluk düzeyi düşük olan bireylerin ise diğer kişilerle olan ilişkilerinde başarılı olmaları beklenemez. Günlük yaşamda “geçimsiz kişi” olarak adlandırılmaktadır (Şahin, 2019, s. 550).

Sorumluluk/Öz denetim- Sorumsuzluk/Dağınıklık

Alanyazında sorumluluk ya da özdenetim olarak karşımıza çıkmaktadır. Sorumluluk düzeyi yüksek olan bireyler, diğer bireylere göre daha azimli, başarılı ve planlıdır. Sorumluluk düzeyi düşük olan bireyler ise görev bilinci az, tembellik yapmaya eğilimli ve disiplinsiz olarak ele alınmaktadır (Costa ve McCrae, 1995; Bacanlı, İlhan ve Aslan, 2009). Sorumluluk/özdenetim özelliğini temsil eden bireylerin temel özellikleri ise, öz disiplin, düzenlilik, üretkenlik, görev bilinci ve kararlı davranışlar göstermelidir (Chamorro-Premuzic, 2007). Sorumluluk/özdenetim, bireylerin organize, düzenli, disiplinli, kontrollü ve başarı odaklı olduğu ile ilgilidir. Sorumluluk boyutu yüksek puan olan bireyler; çalışkan, dakik, hırslı ve azimli insanlarken, düşük puana sahip bireyler ihmalkâr, amaçsız ve dağınık insanlardır (Costa ve McCrae, 2003).

Gelişime Açıklık/Deneyime Açıklık- Gelişmemişlik

Gelişime açıklık ya da deneyime açıklık merak etme, bağımsızlık, yaratıcı olma, değişime ve yeniliklere açık olma gibi özelliklerden oluşmaktadır. Gelişime açık olan bireyler yeni fikirler ortaya çıkarmaktan sakınmayan, macera sever, sanata ilgili ve üretken bireyler iken, gelişime açıklığı düşük olan bireyler daha geleneksel, değişim

ve yeniliklere kapalı, sabit fikirlidir (Costa ve McCrae, 1995; Benet-Martinez ve John, 1998; Somer vd., 2002). Gelişime açıklık estetik duyarlılık, esneklik, entelektüel bilgi ve yenilikçiliğe açık özelliklerle de ilişkilendirilmektedir (Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012). Deneyime açıklık derecesi yüksek olan bireyler, sürekli olarak farklı ve çeşitli deneyim ararlar. Örneğin; onlar bir restoran menüsündeki daha önce denemedikleri ve bilmediği yemekleri deneyimlemekten hoşlanırlar, yeni ve farklı lezzet sunan restoran ararlar. Deneyime açıklık değeri yüksek kişiler geleneksel değerleri sorgulama eğilimi gösterirler (Feist, Feist ve Roberts, 2008).

2.1.1.4. Turizm İşletmelerinde Kişilik/Kişiliğin Önemi

Her birey özgün bir kişiliğe sahiptir. Bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleri günlük hayatımızda olduğu kadar iş hayatında da oldukça önemli rol oynamaktadır. Mesleki bilgi ve yeteneklerin yanı sıra işgörenlerin sergilemiş oldukları tutum, tavır ve davranışlarda kişiliğin bir parçasıdır (Sarıtaş, 1997, s. 20). Özellikle birebir hizmet sunumunun olduğu turizm işletmelerinde, işgören seçim kriterleri arasında kişilik konusu önemli unsurlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Kuşluvan ve Eren, 2011). Turizm işletmelerinde tüketicilerle etkileşim içerisinde olan iş görenlerin, iş performanslarının yüksek ve verimli olması çoğunlukla kişilik özelliklerine bağlı olduğunu savunan birçok araştırmada mevcuttur (Hogan, Hogan ve Bucsh, 1984; Cran 1994; Baydoun, Rose ve Emperado, 2001). Benzer şekilde Holland (1976) bireylerin kişilik özelliklerine uygun olarak meslek seçimlerini yaptıklarını ve bu durumun iş performansına da etki ettiğini belirtmiştir.

İşgörenlerin sahip olduğu kişilik özellikleri aynı zamanda işletmelerde ekip ruhunun oluşması açısından oldukça önemlidir. Konaklama işletmelerinde departmanlar arası ilişki ve ekip ruhu kilit rol oynamaktadır. Ekip ruhu işgörenlerin sahip olduğu kişilik özelliklerine göre şekillenmektedir. Bu çerçevede bireylerin duygularını karşı tarafa yansıtılabilmeleri departmanlar arası iletişimin iyi olması ve ekip ruhunun oluşmasında belirleyicidir. Aksi takdirde yaşanabilecek uyumsuzluklar, sıkıcı bir iş ortamına, baskıcı bir yönetim sistemine, diğer işgörenler veya gruplar arası sorunlara neden olacaktır. Bu durum ise iş performanslarını düşürmekte ve organizasyon yapısında bozulmalara neden olabilmektedir (Wall, 1998, s. 9).

İşletmelerde mevcut ve potansiyel işgörenlerin kişilik özelliklerinin değerlendirilmesinin yapılabilmesi işletmenin başarısını artıracak ve işleyişi daha etkin hale getirecektir. İşgörenlerin kişilik özelliklerini saptayabilmek, rekabet anlayışı, takım çalışmasına yatkınlığı, sadakati, yaratıcılık, yetenekleri vb. nitelikler açısından da oldukça önemlidir (Nelson, 2011, s. 15). Ayrıca kişilik özellikleri; davranış, işe karşı sorumluluk duygusu, iş yerine uyumluluk, diğer iş görenlerin iş performansları, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve vatandaşlık, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti gibi birçok unsuru doğrudan etkilemektedir (Serçeoğlu, 2013, s. 5254). Dolayısıyla işletmelerde kişilik konusu alanyazında önemli bir yer tutmaktadır.

İşe alım aşamasında potansiyel işgörenlerin, kişilik özelliklerini değerlendirmede aracı olarak kullanacakları kişilik testleri işletme başarısını arttırmak için önemli bir unsur olarak ele alınmaktadır (Brown ve Harvey 1996; Price, 2001, s. 345; Tett ve Christiansen, 2007, s. 968). Özellikle yönetim pozisyonunda yer alan bireyler işgörenlerin kişilik özelliklerini dikkate alarak gerekli örgütsel amaçlar çerçevesinde iş sürecini etkin olarak yönetmelidir. İşletmelerde yönetici-işgören arasında ast-üst ilişkilerinin devamlılığının sağlanması, yönetsel süreçlerin işlevselliğinin yerine getirilebilmesi, belirlenen amaç ve hedeflerin gerçekleştirilebilmesi önemli ölçüde işletme üyelerinin kişilik özellikleri ve yapısıyla ilişkilidir. İşgören kişilik özelliklerinin bilinmesi kişiler arası iletişimde olduğu kadar yönetimde de etkin olarak kullanılmasına sağlayabilmektedir (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1994, s. 115). Bazı durumlarda benzer davranış kalıplarını gösteren bireylerin işletme içerisindeki davranışlarının anlayabilmek ve olası tepkilerini önceden tahmin edilmek açısından kişiliğin işletmeler tarafından ayrı olarak ele alması fayda sağlayacaktır (Parikh ve Gupta, 2010, s. 207).

Üretici ve tüketici arasındaki etkileşimi yönetmenin en iyi yollarından biri, doğru iş, doğru insanı eşleştirmesini yapabilmektir. Yöneticilerin bu çerçevede, işletme politikalarının belirlediği amaç ve standartlara göre uygun hizmet verebilecek işgörenleri seçmesi gereklidir (Lee-Ross, 2000). İşletmelerde işe uygun bireylerin seçilememesi durumunda, işe alım sürecinin tekrarlanması, zaman kaybı, iş kazaları vb. maliyete neden olmaktadır. Bu durumdan diğer işgörenler ve örgüt iklimi de negatif olarak etkilenecektir. Olası durumları kestirebilmek, birey davranışlarını daha iyi analiz etmek ve anlayabilmek için bireylerin sahip oldukları kişilik özellikleri dikkate alınmalıdır (Robbins ve Judge, 2013, s. 134).

Turizm işletmelerinde işgörenlerin göstermiş olduğu duygular verilen hizmetin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Sosyal etkileşimin yoğunluğu ve sıklığı turizm endüstrisinde duyguların yönetimini önemli hale getirmiştir. Bireylerin duygularını etkileyen faktörler örgütsel, bireysel, pozitif-negatif duygular, duygusal emek gösterimleri, işletmeden kaynaklı durumların yanı sıra kişilik özelliklerinden kaynaklı olduğu söylenebilir. Özellikle bireylerarası iletişimin oldukça yoğun olduğu turizm endüstrisinde işgörenlerin sahip olduğu kişilik özellikleri önemli bir unsurdur (Keleş, 2019). Yapılacak olan iş ile işi yapacak olan bireyin kişilik uyumu işletmeler açısından incelenmesi ve gereken önemin verilmesi gerekmektedir. İşgörenlerin kimlerle çalışacağı, hangi departmanlarda ne şekilde çalışacağı belirlenirken kişilik uyumlarına dikkat edilmelidir (Sarıtaş, 1997). Tüketicilerle birebir etkileşim halinde olan işgörenlerin kişilik özelliklerinin dışa dönük, yumuşak başlı ve uyumlu bir yapıda olmaları gerektiği yapılan araştırmalarda belirtilmektedir (Teng, 2008; Leung ve Law, 2010; Aslan, Ünüvar ve Başoda, 2012; Köroğlu, 2014; Temeloğlu ve Aksu, 2016). Yapılan araştırmalarda iş uyumu ile kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Örneğin, kişilik özelliklerinden biri olan dışa dönüklük boyutu, iş uyumu değişkeni üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir (Donavan, Brown ve Mowen, 2004; Ehrhart, 2006).

İşgörenlerin, işlerine ait sorumlulukları gerçekleştirebilmesi için ilgili alana uygun kişilik özelliklerini barındırması gerekmektedir. Kişilerle iletişimde olmaktan hoşlanmayan ya da başarısız bir iletişim kuran bireylerin turizm işletmelerinde birebir hizmet sunacağı departmanlarda çalışması doğru bir tercih olmayacaktır. Turizm işletmelerinde mevcut işgören ve potansiyel işgörenler üzerine yapılan araştırmalar iş uyumu ve kişilik özellikleri arasında ilişki olduğunu göstermektedir (Saks ve Ashforth, 2002; Teng, 2008; Leung ve Law, 2010; Aslan, Ünüvar ve Başoda, 2012, Köroğlu, 2014; Temeloğlu ve Aksu, 2016; Arslan, Güripek ve İnce, 2017; Keleş ve Keleş, 2017; Tanrıverdi vd., 2019). Alanyazın çalışmaları irdelendiğinde, dışa dönüklük, uyumluluk, deneyime açıklık, yumuşak başlı kişilik özellikleri bireylerin turizm endüstrisinde işgörenlerde görülen ortak özellikler olduğu ve turizm endüstrisinin yapısına daha hızlı uyum sağladıkları belirlenmiştir. Türkiye’de turizm alanında lisans eğitimi alan öğrencilerin turizm endüstrisinde çalışmaya uygun olup olmadıklarını değerlendiren beş faktör kişilik modeli çalışma sonucunda, en yüksek ortalamaya

sahip öz disiplin ve deneyime açıklık boyutları, en düşük ortalama ise duygusal denge boyutuna sahiptir (Keleş ve Keleş, 2017).

Turizm endüstrisine uygun kişiliğe sahip olmayan işgörenlerin, işletmeleri olumsuz açıdan etkilediği yapılan araştırmalarda saptanmıştır (Pelit, Türkmen ve Yarmacı, 2010). Örneğin, dışa dönük kişilik özelliğine sahip bir bireyin iletişimin az olduğu arka plan bir ofis işinde çalışması bireye mutsuzluk yaratabilir. Bu durum ise iş verimsizliğine neden olabilir (Aytaç, 2001). Bu çerçevede işletmelerde işgören kişilik envanterleri oluşturulabilir (Sarıtaş, 1997).

2.1.2. Duygulanım, Duygu ve His

Duygu kavramı, 1800'lü yılların sonuna doğru çeşitli görüşler belirtilen ve üzerinde çalışılan bir alandır. Bazı araştırmacıların ve filozofların zaman zaman çalışmalarında yer alsa da 1960'lı yıllara kadar gereken ilgiyi görmemiştir. Silvan Tomkins (1962, 1963) duyguları yeniden incelemiş ve duygulanım kuramı çalışmasını başlatmıştır (Nathanson, 1996). 1980'lerden itibaren duygu çalışmalarında büyük bir artış yaşanmıştır (Ekman ve Davidson, 1994). Bireylerin duygularını ve duygu durumlarını incelemek ve etkilerini tahmin etmek geçmişten günümüze kadar merak konusu olmuştur (Seçer, 2005). Arnold (1960), duygular konusundaki araştırmaların "psikolojide en zor ve karmaşık alanlardan birisi" olduğunu belirtmiştir. Örneğin; Plutchik 1980 yılında psikoloji alanyazında 28 farklı duygu tanımının olduğunu ifade etmektedir (Plutchik, 1980). Benzer şekilde 1981 yılında ise 92 farklı duygu tanımı ortaya çıkmıştır (Kleinginna, Kleinginna ve Kleinginna, 1981).

Duygu ile ilgili çalışmalarda duygulanım (affect), his (sense), duygu (emotion) ve duygu durumu (mood) gibi birbirleriyle iç içe girmiş kavramlar arasında fark bulunmasına rağmen alanyazında sıkça birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Sosyal psikologlar, duyguları genel olarak duygulanım (affect) ya da his olarak ele almaktadır (Schwarz ve Clore, 2007). Bireyin önemli gördüğü durumlar karşısında deneyimlediği duygulanım ve his "duygu" olarak tanımlanmaktadır (Perritano, 2011; Santrock, 2020). Damasio ise (1999), duyguların hislerden ayrı olduğunu öne sürmektedir. Türk Dil Kurumu (TDK)'nda his, (http-3) duygu olarak tanımlansa da duyguların farkına varılma hali olarak tanımlanması daha doğru bir ifade olacaktır (Ersanlı, 2005, s. 212;

Morgan, 2009, s. 206). Bireylerin bir duygu ya da duygulanım yaşadığında bu durumu fark etmesi his olarak adlandırılmaktadır (Tomkins, 1962). His, fark edilen bir duygunun karşılığıdır. Bireylerin yaşamda vermiş olduğu genel duygusal tepki özellikleri ise “huy” ve “mizaç” kelimeleriyle tanımlanmaktadır. Huy; geçici duygusal durumlardır, mizaç ise daha uzun süreli ve kolay değişmeyen kısmı ifade etmektedir (Baymur, 1994).

Duygular bireyin içsel dünyasının yansımasıdır ve duygular olmadan bireylerin kendini ifade etmesi mümkün değildir (Frijda, 2008, s. 69; Tarhan, 2009, s. 46). Hislerin, duyumsamalara dair içsel zihinsel deneyimler olduğuna; duyguların ise hislerin dışarıdan gözlemlenebilir görünüşleri (yüz ifadeler gibi) olduğuna inanmaktadır (Damasio, 1999). Duygulanım biliminin öncüsü “İnsan ve Hayvanlarda Beden Dili” (1872/1998) kitabını yayınlayan ve duyguların ilk bilimsel incelemesini sunan Charles Darwin’dir. Charles Darwin, çalışmalarında fotografik resimlendirme kullanan ilk bilim insanlarından biridir (Ekman, 1998). Duygulanım, diğer kavramlara göre daha geneldir. Hem duygu hem de duygu durumunu ifade etmek için kullanılabilir (Forgas ve Fiedler, 1996; George, 1996). Bireylerin yaşadıkları hisleri geniş ölçüde kapsayan bir terimdir (Cirhinlioğlu, 2018, s. 3). Bireylerin içten ya da dıştan gelen etkilere gözlemlenebilir kısa süreli tepkiler verebilme yetisidir (Benson ve Haith, 2009).

Duygu kavramı ise, bir nesneye veya birine yöneltilen yoğun hislerdir (Frijda, 1993). Duygu, “*duyularla algılama, his*”, “*belirli nesne, olay veya bireylerin iç dünyasında uyandırdığı izlenim*”, “*kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik*” şeklinde tanımlanmaktadır (http-2). Goleman (2018), ise duyguyu, bir his ve bu hisse ait düşünceler, biyolojik ve psikolojik hallerle birlikte bir dizi hareket eğilimleri olarak tanımlamıştır. Diğer bir ifadeyle, duygu zihinsel ve bedensel değişimlerin, fizyolojik uyarılmanın, bilişsel değerlendirmelerin ve uyarıcıya tepki olarak gösterilen davranışların bütünüdür. Duygunun doğası, ahlak felsefesi, psikoloji, felsefe, öğrenme teorisi, eğitim, psikoloji ve teleolojiyi de içerisine alan pek çok disiplinin ortak konusudur (Gökalp, 2019, s. 13). Alanyazında duygu kavramının ortak bir tanımı bulunmamaktadır. Her bir disiplin duygu kavramını kısmen aydınlatmakta ya da sadece kendi konu çerçevesinde değerlendirmektedir. Farklı tanımlamalar olsa da duyguların belirli bir uyararı takiben, görece güçlü ve kısa süreli olarak ortaya çıktığına dair bir fikir birliği bulunmaktadır (Demir, 2020, s. 4). Duygu kavramını

Descartes ruhun pasif yanı olarak tanımlarken, David Hume algılar sonucu ortaya çıkan düşünceler, Kant ise kontrol edilemeyen hisler olarak tanımlamıştır (Yazıcı, 2007, s. 34). Duygular (öfke, tikslenme vb.) yüz ifadeleri ile açıkça ortaya çıkma eğilimlidir (Ekman ve Davidson, 1994; Bower ve Forgas, 2000). Duygular, kısa süren fakat duygu durumuna göre daha yüksek yoğunlukta hissedilen oluşumlardır. Duygunun bir diğer önemli noktası ise farkındalıktır. Bireyler genellikle duygularının farkındalardır. Duygular, biyolojik temelli algı, deneyim, eylem ve iletişim kalıplarıdır. Belirli fiziksel ve sosyal zorluk ve fırsatlara tepki olarak ortaya çıkar, görece kısa sürelidir (Keltner ve Gross, 1999).

Duygular yaşamamızın anlamını, tadını ve amacını oluşturacak öneme sahiptir (Koçak, 2002, s. 183). Bireyin kendi kimliğini tanımlama sürecinin duygular ile başladığı kabul edilmektedir. Duygular, davranışların hayata karşı uyum ve uyumsuzluklarını belirleyen önemli unsurlar arasında değerlendirilmektedir (Öztabağ, 1983). Her bir bireyin olaylara karşı gösterdiği duygusal tepkileri farklıdır ve her birey kendine ait duygulanım ve coşku özellikleri göstermektedir. Bu durum bireylerin kişilik yapısına, gün ve saate göre değişiklik gösterebilir. Bu değişiklikler yaşam için gerekli ve doğal kabul edilmektedir (Köknal, 1982, s. 76). Duygular bireyleri farklı yollarla etkileyebileceği gibi aynı duygular bireyleri farklı biçimlerde etkileyebilir. Bu etkilerin bireylerin algı ve bilişsel süreçlerinde benzerlik gösterdiği düşünülmektedir (Izard, 1989, s. 43).

Duygular, davranışların yönlendiricisi olarak kabul edilmekte ve insan doğası dediğimiz birçok kısmı oluşturmaktadır (Magnavita, 2016). Lazarus (1991), duyguların kişilik çalışmalarında hayati öneme sahip olduğunu savunmaktadır. Duygular hayatta kalmak, gelişmek ve istediklerimize ulaşmak için yaşam boyu gösterdiğimiz çabaların nasıl gittiğine dair düşüncelerimize verdiğimiz karmaşık, örüntülü ve organizmalı tepkilerdir. Duygular, bireyin çevresindeki nesnelere ilişkisini artırır ya da azaltır, bireyin dış dünya ile bağlantı kurmasını sağlar, amaçların davranışlar üzerindeki etkisini artırır (Greenberg ve Johnson, 2014). Günlük yaşantımızda kurduğumuz ilişkilerde duyguların gücü çok önemlidir (Goleman, 2018). Bir olayın bireyde hangi duyguyu yaşatacağı, bireyin duyguları anlama becerisi ile ilişkili olduğu ve bu becerinin geçmiş yaşantılar ile bağlantılı olduğu bulunmuştur (Kuyucu ve Tepeli, 2013).

Alanyazın araştırmalarında temel duyguların hangileri olması gerektiği ile ilgili farklı çalışmalar bulunmaktadır. Çeşitli duygu yelpazesini oluşturan az sayıda temel duygular bulunmaktadır (Yiend, Mackintosh ve Mathews, 2005). Bu temel duygular, diğer çeşitli duyguları oluşturmaktadır. Kızgınlıktan korkuya, korkudan sevgi ve aşka kadar uzanan geniş ve farklı duygu durumu ve hisler ortaya çıkmaktadır. Power ve Dalgleish (1997), duygu kuramlarının belirlediği temel duygulara ilişkin bir sınıflama yaparak, temel duyguların 2-10 arasında değiştiğini belirtmiştir. Temel duygu teorisi, tüm bireylerin duygularının sınırlı sayıda temel duygudan oluştuğunu kabul etmektedir. Temel duygularda bir takım gerekli ölçütler olmalıdır. Bu ltler ise şyledir; temel duygular otomatik uyarılma sonucu oluşmalı, ayırt edici olmalı, fizyolojik ve evrensel belirtileri olmalıdır (Ekman ve Cordaro, 2011). Ekman (1984), her duygunun kendisine özgü ifade edici davranışa ve fizyolojik aktiviteye sahip olduğunu belirtmektedir. Ayrıca temel duygular hızlı ve kısa sürede oluşmaktadır. Bir çok teorisyene göre temel duygular farklılık gösterse de; korku, öfke, neşe ve üzüntünün diğer duygulardan daha temel olduğu dşnlmektedir. Belirtilen ölçütlere uyan duygular ise; üzüntü, mutluluk, öfke, şaşkınlık, korku, tikslenme ve aşağılamadır (Ekman, 2007). Bazı araştırmacılar merak, utanç ve suçluluk duygularının da temel duygular arasında olması gerektiğini savunmaktadır (Izard, 1977). Belirtilen duygular bireylerin hem biyolojik hemde psikolojik temel gereksinimlerini gidermeye yönelik hizmet ettiklerinden temel duygular olarak ifade edilmektedir (Gu vd., 2019). Clore ve Ortony (2013), temel duygulara eklemeler yaparak ilgili temel duyguları genişletmiştir. İlgili temel duygular izelge 3' te yer almaktadır.

Çizelge 3. Temel Duygular

Teorisyen	Temel Duygular
McDougall (1926)	Korku, fke, tikslenme, merak, sevinç, boyun eğme, alınma
Arnold (1960)	Korku, fke, arzu, keder, umut, sevgi/aşk, cesaret, üzüntü, hoşlanmama, nefret, hüzün
Izard (1971)	Korku, fke, neşe, küçümseme, tikslenme, endişe, utanma, suçlanma, ilgi, şaşırma
Plutchik (1980)	Korku, fke, neşe, üzüntü, bekleme/umma, tikslenme, şaşırma, kabul
Gray (1982)	Hiddet, dehşet, kaygı, neşe
Ekman, Friesen ve Ellsworth (1982)	Korku, fke, neşe, üzüntü, tikslenme, şaşırma

Çizelge 3-devamı

Tomkins (1984)	Korku, öfke, neşe, ilgi, küçümseme, tikslenme, endişe, utanma, şaşırma
Frijda (1986)	Neşe, şaşırma, merak, keder/acı çekme, ilgi, arzu
Qatley ve Johnson-Laird (1987)	Öfke, mutluluk, üzüntü, kaygı, tikslenme
Fushun Wang ve Jack (Gu vd., 2019)	Korku, öfke, neşe, üzüntü

Kaynak: Gu, S., Wang, F., Cao, C., Wu, E., Tang, Y. Y., and Huang, J. H. (2019). An integrative way for studying neural basis of basic emotions with fMRI. *Frontiers in Neuroscience*, 13, 628.

Clore, G. L., and Ortony, A. (2013). Psychological construction in the OCC model of emotion. *Emotion Review*, 5 (4), 335-343.

Yüz ifadelerinin evrensel olduğu düşüncesi ilk olarak Darwin (1872/1998) tarafından ortaya atılmış, 1962 yılında Tomkins'in araştırmaları ile görüş devam etmiştir. Ekman (1973; 1999) kültürlerarası duygular üzerinde yaptığı çalışmada çeşitli duygusal ifadelerle sahip bireylerin fotoğraflarını kullanarak, farklı yüz ifadelerini yorumlamalarını istemiştir. Çalışmada duyguların evrenselliği test edilmek istenmiştir. Araştırma sonucuna göre; farklı kültür ve dillere sahip olmalarına rağmen katılımcıların, yüz ifadelerini yorumlamada zorluk çekmedikleri belirtilmektedir. Çalışma sonucunda bireylerin yüz ifadesindeki temel duyguların öfke, korku, üzüntü, tiksinti, mutluluk/neşe ve şaşkınlık olduğu belirlenmiştir. İkincil duygular olan suçluluk, utanç ve gurur ise "sosyal duygular" adlandırılmaktadır (Damasio, 1999).

Bazı araştırmacılar temel duyguların belirlenmesi yerine, temel boyutların tanımlanmasının daha doğru olacağını savunmaktadır (Ortony ve Turner, 1990). Çünkü duygular kategorik değildir, süreklilik göstermektedir. Duyguları belirli bir ölçek üzerinde sınıflandırmaya çalışmak boyutsal yaklaşımı oluşturmaktadır (Gülbetekin, 2020). Bu yaklaşıma göre duygular, değerlik ve uyarılma olarak iki boyut üzerinde sıralanmaktadır. Değerlik, bir duygunun pozitif-negatif boyutta nerede yer aldığına ilişkin bir özelliktir. Uyarılma ise, bir uyarana verilen tepkinin gücüdür (Gülbetekin, 2020). Duygu konusunu birçok filozof ele almıştır. Darwin, insan duygularını olgunlaşmamış çocukça tepki ve kalıntı olarak ele alırken, Platon, rasyonel düşüncelere engel olarak görmektedir. Aristoteles, duygular ile ilgili görüşlerini Retorik De Anima ve Nikamakhos'a Etik adlı eserlerinde ele almıştır. Aristoteles, duygu yerine pathos ifadesini kullanmıştır. Pathos, daha çok canlıların dış dünyaya verdikleri tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Gökalp, 2019, s. 22). Aristoteles, duyguların sosyal yaşam içerisindeki rolünü ele alarak yargılarımızın çelişkili olması

ve değişkenlik göstermesinde duyguların önemli bir payı olduğuna dikkat çekmiştir. Aynı zamanda modern bir duygu teorisinin de sahibidir. Yaş, karakter, cinsiyet gibi özellikleri de ele alan bir duygu psikolojisi kavramı oluşturmuştur (Aristoteles, 2015; 2018).

Duygular, insan yaşamında reddedilemez bir yere ve öneme sahiptir. Bireylerin yargılarını etkileme gücüne sahip duygular ne kadar detaylı incelenirse, bireyleri bazı konularda ikna etmedeki rolleri de o derece iyi anlaşılabilir (Gökalp, 2019, s. 99). Duygu incelemesine coşkuları tanımlayarak başlayan Aristoteles, duyguları haz ve acı ile ilişkilendirmiştir. Aristoteles, duyguların olaylara karşı verilen irrasyonel ve kontrolsüz tepkiler olarak tanımlanmasına karşı çıkmaktadır. Duyguların, akılla ilişkisi somut biçimiyle ahlaka yansımaktadır. Aristoteles duygunun ahlaktaki etkisine işaret etmektedir. Nikamakhos'a Etik adlı eserinde bireylerin eyleme dayalı yaşamında ruhun rasyonel ve irrasyonel boyutu arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Ruhta olup bitenler; etkilenimler (pathos), olanaklar (dynamis) ve huylar (eksis) olarak üç türdür. Bu durum ahlaki erdemin şekillenmesinde duyguların da etkili olduğunu göstermektedir. Arzu, öfke, kıskançlık, sevinç, sevgi, kin, hırs, özlem ve acımanın genel olarak haz ya da acıları izlediği unsurlara etkilenim, öfkelenmemizi ya da acı duyabilmemizi sağlayanlara ise olanak denilmektedir. Huylar ise; iyi ya da kötü durumumuzdur (Aristoteles, 2015).

Aristoteles için iyi olanı yapmak ahlaki bir amaçtır. Bu durum ise erdemle ilişkilidir. Batı Orta Çağ düşüncesinin önemli isimlerinden olan Aziz Augustinus (354-430) her duygunun kavranmasının farklı olduğunu ileri sürmüştür. Bireyler, bu kavramların bellekte yer almasından dolayı duygularının farkına varır. Arzu, sevinç, korku ve üzüntü gibi duygular arasındaki farklılıklar hafıza sayesinde anlaşılacaktır. Bu duyguların kavramlarını belleğimizde bulduğumuz için bu duygulardan söz edebilmekteyiz. Ruhumuzun kendisi, duyguların deneyimlenmesi ile bilince varıp belleğimize yerleştirmiştir. Aziz Augustinus, "*Bedenimin herhangi bir organında sevincimi ne gördüm ne işittim ne hissettim ne dokundum*" diyerek tüm duyguların bellekte yer aldığını ifade etmektedir (Augustinus, 1999). 20. yüzyıl psikolojisinde ayrı bir yeri olan psikoanalitik kuramın öncüsü Sigmund Freud, bütün davranışlarının nedeninin duygu durumları olduğunu kabul eden bir deterministtir. Davranışların nedeni olan güçlerin bazıları bilinçli bazıları ise bilinçdışıdır (Gökalp, 2019, s. 84).

Geleneksel felsefede akli önemseyen yaklaşımlar, duyguyu akla zıt olarak kabul etmiş ve akıl tarafından kontrol edilmesi gereken bir boyut olarak ele almışlardır. Akıl yanında duyguyu da ele alan yaklaşımlar ise akıl ile duyguyu uzlaştırma çabası içerisinde olmuştur (Gökalp, 2019, s. 100). Günümüzde ise duygu ve bilişin ilişkisini görmek mümkündür. Kendimizi üzgün ya da depresif ruh halinde hissettiğimizde, dikkatimizin azaldığını ya da dağıldığını fark ederiz. Bir arkadaşımızın, normalinden farklı davrandığını gördüğümüzde keyifsiz olduğunu ve o anda yaptığı bir hata varsa ilgili duygu durumunun sebep oluşturduğunu düşünürüz (Er, 2006). Fakat yine de kişisel deneyimler ve deneysel gözlemlere rağmen, bilimsel olarak duygu ve zihinsel süreç arasında kesin yargılara varmak mümkün değildir.

2.1.2.1. Duygu Durumu

Duygu durumu, duygular çerçevesinde incelenen kavramlar arasındadır. Genelde duyguların ne olduğunu ifade edebilmemize rağmen, duygu kavramının tanımını yapmak oldukça zordur. Duygu durumu, duyguya göre daha düşük yoğunlukta, daha uzun süreli bir his olarak değerlendirilmekte, genellikle iyi ve kötü olarak iki boyutta ele alınmaktadır (Ekman, 1984; Fiske ve Taylor, 2017). Bu kavramlardan her ikisi de olumlu/pozitif-olumsuz/negatif boyutunda ele alınmakta ve benzer süreçler tarafından kontrol edilmektedir. Örneğin; kendimizi gün içerisinde sebepsiz olarak gergin hissetmemiz negatif duygu durumu (Schwartz ve Clore, 2007) mutlu hissetmemiz ise pozitif duygu durumudur. Bireylerin kendisini mutlu, rahat ve olumlu hissettiği durumlar pozitif duygu durumlarını gösterirken, mutsuz, sıkıntılı veya negatif, kötü hissettiği durumlar ise negatif duygu durumlarını ifade etmektedir (Tosun, Sezgin ve Uray, 2019). Bu deneyimlerin her ikisini de içeren süreçler ise daha geniş bir kavram olan duygulanım olarak ele alınmaktadır (Watson ve Tellegen, 1985).

Duygu durumu daha düşük yoğunlukta, birkaç saat ya da birkaç gün sürebilen uzun sürelerde de yaşanabilmektedir (Bagozzi, Gopinath ve Nyer, 1999). Duyguya göre daha uzun süre etkisi olan ve yavaş bir şekilde ortaya çıkan duygusal deneyimlere duygu durumu denir (Bujarski vd., 2015). Öfke duygusunun tamamı birkaç saniye ya da dakika sürerken, kızgın ya da hırçın bir ruh hali birkaç saat ya da hatta birkaç gün sürebilir (Panksepp, 1994). Duygu durumları daha uzun sürede meydana gelen olayları

takip ederken, duygular çoğu zaman o anda meydana gelen bir olaya yanıt olarak habersiz meydana gelmektedir (Magnavita, 2016).

Duygu durumu, belli bir durumla ilgisi olmayan ya da her şeyle ilişkili olabilecek genel duygu deneyimlerini tanımlayan bir kavramdır (Frijda, 2009, s. 258). Örneğin; birey bir olayda art arda bir başarısızlık veya kayıplar yaşadığına üzüntü duyacaktır. Bu durum uzun süre devam ederse duygu durumu olarak üzüntülü hali devam edecektir. Bir arkadaşınıza davranışından dolayı öfkelenebilirsiniz, bu duygu yüzünden genel olarak keyifsiz hissedebilirsiniz ve gün içerisinde yaşanan diğer olaylara da aşırı tepki verebilirsiniz. Bu duygulanım durumu, duygu durumunu ifade etmektedir (Cirhinlioğlu, 2018, s. 2). Bu bağlamda duygu ve duygu durumunun karşılıklı olarak birbirini etkilediğini söylemek mümkündür. Duygu durumu, genellikle farkında olmama özelliği taşımaktadır. Bireyler bazen dikkatlerini verene kadar duygu durumlarının farkında olmayabilirler (Bower ve Forgas, 2000). Duygular tetikleyici bir faktörden hemen sonra ortaya çıkarken, duygu durumu kendisini tetikleyen uyarandan çok daha sonra da etkisini gösterebilir. Dolayısıyla belirli bir duygu durumunun neden ortaya çıktığını saptamak her zaman mümkün olmayabilir (Ekkekakis, 2012).

Duygu durumu, “bütün gün berbat hissettim” ve “bir haftadır keyifsiz hissediyorum” ifadelerindeki gibi daha kalıcı bir etkiye sahiptir (Davidson, 1994). Gün içerisinde yaşadığımız duygusal dalgalanmalar, gergin-ağrılı kaslar, hava durumu (güneşli-yağmurlu vb.), yaşanan olayların birikimi gibi hemen göze çarpmayan faktörler, duygu durumunda değişikliklere neden olmaktadır (Thayer, 1989).

Lazarus (1991), duygu durumunun, yaşamının daha geniş arka planıyla ilişkili olduğunu ileri sürmektedir. Duygu durumu sık görülen yoğun bir duygunun devam eden sonucudur. Dolayısıyla belirtilen özelliklere rağmen duygu ve duygu durumu arasında net bir ayrım yapmak oldukça zordur (Cirhinlioğlu, 2018, s. 2). Aşağıda Çizelge 4’te duygu ve duygu durumu kavramlarının özellikleri yer almaktadır.

Çizelge 4. Duygu ve Duygu Durumu Özellikleri

Duygu	Duygu Durumu
Birine/bir şeye yönelik yoğun hislerdir.	Duygulara göre yoğunluğu daha azdır ve bağlamsal bir uyararı bulunmaz.
Belirli bir sebepten dolayı kaynaklanabilir.	Sebebi genellikle belirsizdir, genel nedenler olabilir.

Çizelge 4-devamı

Devam etme süresi kısadır.	Duygulara göre daha uzun sürmektedir (saatler-günler)
Mutluluk, korku, kaygı, şaşkınlık gibi çok sayıda ve belirlidir.	Pozitif ve negatif duygulanım olmak üzere iki temel boyutu vardır, daha geneldir.
Genellikle farklı yüz ifadeleri eşlik etmektedir.	Genellikle farklı ifadelerle gösterilmez.
Davranış odaklıdır.	Bilişseldir.

Kaynak: Robbins, S. P., and Judge, T. A. (2013). *Emotion and mood*. S. P. Robbins, and T. A. Judge in, *Organizational Behaviour*. UK: Pearson.

Cirhinlioğlu, Z. (2018). *Duygulara sosyoloji ile bakmak*. F. G. Cirhinlioğlu içinde, *Duygu psikolojisi* (s. 83-101). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Bireylerin, günlük yaşamlarındaki yargılarında içinde buldukları duygu durumundan etkilendiği saptanmıştır (Schwarz ve Clore, 1983). Kendimizi iyi hissettiğimizde, pozitif duygu durumuna sahip olduğumuzda, olayları görmemezlikten gelebilir ya da çok sorun etmeyebiliriz. Yapılan araştırmalar, bireylerin güneşli günlerde hayattan keyif alma durumunun arttığını ve genel mutluluk değerlendirmelerinin diğer günlere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Benzer şekilde bireyler gelecekle ilgili tahminlerde bulunurken eğer pozitif duygular içerisindeyse olumlu deneyimler yaşama olasılıklarını, negatif duygular içerisindeyse negatif deneyim yaşama olasılıklarını daha yüksek olarak değerlendirmişlerdir (Blanchette ve Richards, 2010).

2.1.2.2. Duyguların Gelişimi ve Duyguları Etkileyen Faktörler

Erken yaşlardan itibaren gelişmeye başlayan ve yaşamımızın temelinde yer alan duygular, bireyin tüm yaşantısına yön vermektedir. İçerisinde yaşadığımız dünyayı anlamlandırmamız, çevremizle kurduğumuz iletişim, benliğimizi algılamamız ve öğrenme davranışlarımızı etkileyen duygular, bireylerin sahip olduğu ilk dildir. Bu dil sayesinde var oluşumuzdan itibaren çevreyle iletişim kurarız (Feist, Feist ve Roberts, 2018). Yaşadığımız toplum içerisinde edindiğimiz bilgi ve deneyimler duygusal yaşamımızı küçük yaşlardan itibaren şekillendirir. Şekillenen duygusal yaşamımız ise davranışlarımızı, kişiliğimizi ve algılarımızı etkilemektedir. Çevremizdeki durumları anlamlandırma düzeyine göre duygusal tepkiler gösteririz (Gaetan, Brejard ve Bonnet, 2016).

Duygular, birey davranışlarında güdüleyici bir rol oynamaktadır. Bireyleri belirli kalıplar çerçevesinde davranma konusunda güdüleyen ve yaşam deneyimlerini düzenleyen duyguların gelişimi ve ifade ediliş tarzları pek çok unsur tarafından etkilenmektedir. Bu unsurlar genel olarak fizyolojik, çevresel ve psikolojik unsurlardır. Duyguların fizyolojik olarak ortaya çıkış sürecinde sinir sistemi önemli rol oynamaktadır. Fizyolojik özellikler farklı mizaç özellikleri aracılığıyla duyguları etkilemektedir (Beyazıt, 2018). Duyguların biçimlenmesi ve ifade edilmesi ise çevresel etkenlerle ortaya çıkmaktadır. Yaşadığımız toplumun kültürel özellikleri, aile ve yetiştirilme tarzı duyguların gelişimi ve ifade ediliş tarzları üzerinde etkilidir.

Duygular konusunda kapsamlı uluslararası çalışmalar yapan (1980), ilk kişilerden biri Paul Ekman'dır. Pek çok kültürü inceleyen Ekman, üzüntü, öfke, korku, mutluluk, şaşkınlık ve tiksinti olmak üzere altı temel duygu olduğunu ileri sürmüştür. Bu duygulara bağlı olarak bireylerin benzer yüz ifadelerine sahip olduğunu belirtmiştir. Kültürleri, dilleri, yaşam biçimleri farklı olsa da tüm bireyler aynı duyguları yaşamakta ve benzer şekilde tepkiler vermektedir. Örneğin; üzülen birinin yüz şekli farklı kültürlerde doğup büyüyen tüm dünya kültürlerinde çoğunlukla benzerlik gösterecektir (Ekman, Freisen ve Ancoli, 1980). Duyguların biyolojik ve evrensel bir temeli olduğu bilinmektedir. Duygular, toplumsal ve kültürel ortama göre şekillenmektedir (Cirhinlioğlu, 2018, s. 104). Duygu ve kişilik özellikleri ele alındığında; kişiliğin, duygu, biliş, davranış ve hedeflerin sistematik bir yansıması olduğu kabul edilmektedir. Belirli duygusal süreçlerin ve yaşantıların sürekliliği duyguyu kişiliğin ayrılmaz bir parçası haline getirmiştir. Çevremizde meydana gelen olaylara karşı tutarlılık gösteren duygusal tepki bütünlükleri kişiliği oluşturmaktadır (Revelle ve Scherer, 2010, s. 1-3). Yaşadığımız duyguların, davranışlarımızı nasıl etkilediğini farkına vardığımız durum duygusal yeterlilik olarak kabul edilmektedir (Cherniss ve Goleman, 2000, s. 72).

Değerler, inançlar, zevkler ve düşünceler bireylere göre farklılık gösterse de duygular bütün bireylerde aynıdır. Duygu ve cinsiyet ele alındığında, sosyal çevrenin belirli duygu ve davranış örüntülerini destekleme veya bastırma eğilimi gösterdiği bilinmektedir (Kagan, 2007, s. 154). Erkek çocuklarına genellikle başarısızlık, güçsüzlük, zayıflık gibi duygularını gizlemeleri ve bastırmaları öğretilirken; kız çocuklarının kontrol, güç, üstünlük ve zekâ gibi özellikleri arka planda bırakılmaktadır (Hackney ve Cormier, 2008, s. 143). Duygu farklılıkları ve cinsiyet üzerine yapılan

araştırma sonucuna göre, kadınların erkeklerden önce dil yetilerini geliştirdiği ve bu durumun kadınları duygularını ifade etmesi açısından daha deneyimli kıldıklarını saptamıştır (Brody ve Hall, 2008, s. 397-400). Farklı olan duyguların ifade ediliş biçimidir (Gençoğlu ve Yılmaz, 2017).

Duyguların bir yansıması olan yüz ifadelerinin evrensel olduğu görüşü ileri sürülse de duyguların nerede ne şekilde ne zaman ve nasıl ifade edileceği kültürel özelliklere göre farklılık göstermektedir (Sayar ve Dinç, 2009, s. 62). Duygular bireylerin göstermiş oldukları otomatik tepkilerdir. Bu durum duygunun biyolojik kökenini göstermektedir. Beyindeki sinir hücrelerinin salise hızında işleyişiyle birlikte duygular, otomatik bir biçimde ortaya çıkmaktadır (Adolphs vd., 1995, s. 5882). Bu otomatik tepkiler; evrensel paylaşımlara, bireye özgü olaylara ve kültüre yöneliktir. Evrensel paylaşım, bir durum karşısında bütün bireylerin verdiği ortak tepkilerdir. Bireye özgü tepkiler, bireylerin kalıtsal veya çevresel özelliklerinden kaynaklı farklılıklar sonucu verilen tepkilerdir. Bu noktada, kişisel farklılıklar ve kişilik kavramı ön plana çıkmaktadır. Bireylerin yetişmiş oldukları ve etkilendiği kültür ortamı sonucu verilen tepkiler ise kültüre yöneliktir. Örneğin; Doğu Anadolu kültürü ile Ege Bölgesi kültürü birbirinden oldukça farklıdır. Dolayısıyla farklı kültürlerde yaşayan ve o kültürün özelliklerini taşıyan bireylerin duygusal tepkilerinde farklılıklar yaşanmaktadır (Metin, 2019).

Belirli bir kültüre ait duygular ya da duygu ifadeleri var mı? Duygular evrensel midir? sorularının duygu alanyazının da cevapları aranmaktadır. Yüz ifadelerindeki duyguların evrenselliği konusunda temel duyguların tüm insanlar tarafından deneyimlendiği görüşünü savunan evrenselciler (universalists) bulunmaktadır (Tomkins, 1962; Ekman, Sorenson ve Friesen, 1969; Ekman, 1971; Ekman, 1989; Matsumoto, 2001; Ekman ve Cordaro, 2011). Aynı zamanda duygu ifadelerinin kültüre özgü olduğunu savunan görecilerde (rölativist) bulunmaktadır (Mesquita ve Frijda, 1992; Heelas, 1996; Mesquita, 2001; Tsai, Levenson ve McCoy, 2006; Novin, Rieffe ve Mo, 2010).

2.1.2.3. Duygu Durum Kaynakları

Bireylerin yaşadıkları duygu durumlarının bazı kaynakları bulunmaktadır. Bu kaynaklardan ilk olarak kişilik karşımıza çıkmaktadır.

- Bireylerin sahip olduğu kişilikler, belirli duygu ve duygu durumlarını yaşamalarının öncülüdür. Bir olayda bazı bireyler, diğer bireylere göre daha fazla utanç veya öfke hissedebilirler. Olaylar karşısında bazıları daha sinirli olurken bazıları daha sakin kalabilmektedir (Cirhinlioğlu, 2018, s. 5). Bireyler duygu yoğunluklarını birbirinden farklı olarak yaşamaktadırlar. Örneğin; yapılan araştırmalara göre beş faktör kişilik özelliklerinden biri olan dışa dönüklük boyutu ile pozitif duygulanım arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal denge (nevrotiklik) ile negatif duygulanım arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Meyer ve Shack, 1989; Watson ve Clark, 1997; Lucas ve Fujita, 2000). Benzer bir araştırmada da dışa dönüklük boyutu ile neşe, memnuniyet, aşk, gurur, saygı gibi duygular arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır (Shiota, Keltner ve John, 2006). Bireylerin sahip olduğu kişilik, duygu ve duygu durumlarına yansımaktadır.
- Diğer bir duygu durum kaynağı ise benlik kurgularıdır. Araştırmalar, duyguların benlik kurgularına göre farklılaştığını ortaya koymaktadır (Markus ve Kitayama, 1991; Kitayama, Markus ve Matsumoto, 1995; Kitayama, Markus ve Kurokawa, 2000). Birey bağımsızlığını gösteren amaçları gerçekleştirdiği takdirde kendini yeterli, ahlaki olarak beğenilen ve özerk bir varlık olarak gördüğü zaman pozitif duygular ortaya çıkmaktadır. Fakat bağımsızlığa ulaşma çabası bazı sebeplerden kaynaklı engellenirse negatif duygular ön plana çıkmaktadır (Cirhinlioğlu, 2018, s. 6).
- Duygu durumu kaynaklarından bir diğeri de haftanın günleri ve belirli saatleridir. Bireyler haftanın ilk günlerinde (özellikle pazartesi) yüksek negatif duygulanım, düşük pozitif duygulanım eğilimindedir. Tatil günlerine doğru bu durum tam tersi olarak karşımıza çıkmaktadır (Watson, 2000). Tatil günleri hoş aktivite ve rahatlama zamanı olduğu için bireyler hafta sonu en iyi duygu durumunda olmaktadır. Bireylerin günün farklı saatlerinde duygu durumu örüntülerinde farklılıklar gösterdiği bilinmektedir. Bu durum bireylerin sabah ya da akşam insanı olup olmamasına bağlı olarak da değişebilmektedir. Araştırmalar, bireylerin duygu durumlarında sabahın erken saatlerinden gün

ortasına doğru güçlenen, öğle yemeği sonrası azalan ve akşamın erken saatlerine doğru tekrar güçlenen günlük dalgalanmalar yaşadığı göstermektedir (Clark, Watson ve Leeka, 1989; Atkinson ve Reilly, 1996). Bir araştırmaya göre 58 sporcunun dinlenme gününde saat 08:00, 12:00, 16:00 ve 20:00 olmak üzere dört farklı zamanda duygu durumu değerlendirilmiştir (Karageorghis, Dimitriou ve Terry, 1999). Sporcuların duygu durumlarının sabah erken saatlerde en az pozitif, öğlen saatlerinde en çok pozitif olduğu görülmüştür. Watson'a (2000) göre, bireylerin genellikle duygu durumları sabah 09:00 saatlerinde en düşük düzeydedir. Gün içerisinde ise duygu durumu güçlenme eğilimindedir, saat 15:00 ve 21:00'dan sonra tekrar azalışa geçmektedir (Cirhinlioğlu, 2018, s. 10).

- Bireylerin duygu durumunu etkileyen diğer bir kaynak ise strestir. Stres, günlük hayatımızda birçok yapıyı olumsuz etkilediği gibi bireylerin duygu ve duygu durumlarını da etkilemektedir. Yapılan araştırmalar stres ve negatif duygulanım arasında ilişki olduğu ortaya koymaktadır. Örneğin, günlük hayatta sıklıkla duyduğumuz depresyon, strese tepki biçimidir (Kiecolt-Glaser, McGuire, Robles ve Glaser, 2002). Diğer bir kaynak ise fiziksel aktivite ve spordur. Fiziksel aktivite ve sporda bireylerin kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayan eylemler arasındadır. Yaşlı bireyler arasında yapılan çalışma sonuçlarına göre egzersiz yapan bireyler ile egzersiz yapmayan bireyler karşılaştırıldığında, egzersiz yapan bireylerin pozitif duygulanımları daha yüksek, negatif duygulanımlarının ise daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Arent, Landers ve Etnier, 2000). Benzer araştırmalarda düzenli yapılan egzersizin, bireylerin pozitif duygulanım durumlarını arttırdığı da saptanmıştır (Giacobbi, Hausenblas ve Frye, 2005).
- Bireylerin yaşları da duygu durumlarını sıklıkla etkileyen faktörlerden biridir. Yapılan araştırmalar yaşı daha büyük olan bireylerin, küçük olan bireylere göre daha pozitif duygulanım içerisinde olduğunu göstermektedir (Diener, Sandvik ve Larsen, 1985; Barrick, Hutchinson ve Deckers, 1989).
- Yapılan diğer çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiş, 18-94 yaş grubu katılımcı sonuçlarına göre yaş arttıkça bireylerde negatif duygulanım daha az görülmeye başlanmıştır. Yaşı daha büyük bireylerde pozitif duygulanım durumu daha uzun sürmekte, negatif duygu durumu ise hızlı bir şekilde azalmaktadır (Carstensen, Pasupathi, Mayr ve Nesselroade, 2000).

- Duygu durumunun farklılık kaynaklarından biri de cinsiyettir. Kadınlar ve erkekler, farklı yaşam deneyimlerine ve duygu biçimlerine sahiptir (Cirhinlioğlu, 2018, s. 14). Bu noktada toplumsal cinsiyet rolleri oldukça ön plana çıkmaktadır. Toplumsal cinsiyetçilik çerçevesinde cinsiyetler üzerinde duyguların yoğunlukları ve nitelikleri belirli kültürel normlarla belirlenmiştir. Erkeklerle güçlü, cesur ve duygularını belli etmeme gibi imajlar yüklenmiştir. Buna karşılık kadınlara daha sıcak, samimi ve anaç ruhlu olma özelliği benimsenmiştir. Başkalarının duygularını anlama ve duygusal tepkiler verme durumu cinsiyetler arasında farklılık göstermektedir. Kadınlar erkeklerle göre daha fazla duygusal ifade göstermekte, duygularını daha yoğun yaşamakta, pozitif-negatif duygularını daha sık göstermektedir (Hall, 1990). Erkek ve kadınlar arasında öfke, tikslenme gibi duygu yoğunlukları açısından farklılık görülmezken, üzüntü, utanç, korku ve suçluluk gibi duygular kadınlarda erkeklerle göre anlamlı derecede daha yükündür. Cinsiyet ve duygular üzerine yapılan araştırmalarda benzer sonuçlar elde edilerek kadınların utanç, suçluluk ve mahcubiyet gibi duyguları daha fazla yaşama eğiliminde oldukları belirlenmiştir (Else-Quest vd., 2012).

2.1.2.4. Duyguların İşlevleri

Duygular, hayatımızda potansiyel olarak tehlike oluşturan olaylara ve çevresel işaretlere dikkat etmemize imkân vermektedir. Gross'a (1999) göre duyguların bir işlevi bulunmaktadır. Bu işlevlerden biri, sosyal iletişimdir. Bir duygu hissettiğimizde, sözlü ya da sözlü olmayan davranışlarımızla nasıl hissettiğimizi gösteririz. Diğer ise, etkinleştirme ve harekete geçirme işlevidir. Temel biyolojik gereksinimlerin karşılanmaması ve çevreden kaynaklanan engeller karşısında psikolojik ve fizyolojik harekete geçirmeyi uyarma ve sürdürmedir. Yaşantımız içerisinde var olan birtakım gruplar ve sosyal örgütlenmeler çerçevesinde hayatımızı yönlendirerek rol ve sosyal kimliklerimizi kazanırız (Katz ve Kahn, 1966). Bu çerçevede, duyguların ifade edilmesi ve yaşanması günlük yaşamdaki fonksiyonların yerine getirilmesi için oldukça önemlidir.

Bireylerin yaşam süreçlerindeki davranışlarında ve güdülerinin ortaya çıkmasında duyguların önemli rolleri bulunmaktadır (Matsumoto, Frank ve Hwang, 2013). Örneğin, tehlikeli bir durumda yaşanan korku duygusu, yaşamda kalma güdüsünü tetikleyerek bireyin daha güvenilir bir ortam sağlamasına aracılık edebilmektedir (Metin, 2019). Ya da öfkeli bir duygu durumu bireyin bir duruma karşı rasyonel kararlar almasını etkileyebilmektedir (Çeçen, 2013). Duygular, davranışların bir parçasıdır ve bireylerin iç dünyasında karşılıklı olarak birçok alanda belirleyicidir (Erkuş ve Günlü, 2008). Belirsizlik içeren karmaşık çevresel koşullarda yargı ve karar verme süreçlerimizde duygu belirleyici bir faktör olarak yer almaktadır (Damasio, 2006). Bireyler kendilerini duygularından ayrı tutamaz fakat kendilerini geliştirerek duygularını yönetmeyi öğrenebilir. Bu doğrultuda duygularının belirlediği amaçlara uygun hizmet etmesini sağlayabilmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012).

Duygular bazen düşüncelerden bağımsız olarak hareket ederek davranışları şekillendiren unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal süreçlerin zaman içerisinde derinleşmesi, nesnelere, olaylar ve bunların bireylerde çağrıştırdığı duygular, insanı insan yapan unsurlar olarak kabul edilmektedir. Bu durum bireylerin fiziksel ve zihinsel fonksiyonlarını etkilemektedir (Frijda, 2008, s. 69). Duygu ve düşünce birlikte işleyen bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygular, hedefe yönelik davranışların itici gücünü oluşturur. Düşünceler ise hedefe ulaşmak için davranışların sergileneceği konusunda yardımcı olmaktadır (Dökmen, 2010, s. 93). Forgas (1994), duygu ve düşüncelerin karşılıklı olarak birbirini etkileme süreci hakkında Duygu Yayılma Modeli (Affect Infusion Model) geliştirmiştir. Model belirli olarak bir duyguya odaklanmamıştır. Bireylerin duygu durumlarının, bilgi işleme süreçlerini nasıl etkilediği üzerine kurulmuştur. Dolayısıyla bireylerin sahip oldukları duygu durumları, bireylerin bilgi işleme süreçlerine dahil olur ve yargılarını etkilemektedir (Forgas, 1994; 2013b).

Bireylerin, olaylar, durumlar ve diğer bireylere karşı hissettiklerini dile getirmeleri aynı zamanda onlar hakkındaki değerlendirmeleri olmaktadır. Dolayısıyla duygular ve değerlendirmeler arasında bir ilişki olduğu kabul edilmekte ve süreç bu çerçevede ilerlemektedir. Bu bağlamda Jean Paul Sartre'a göre duygular, açığa vurulamayan değer yargıları ve inançlardır. Örneğin; sıkıntı duygusu hiçbir şeyin değerinin olmadığına dair bir inanç olmaktadır (Gökalp, 2019, s. 45). Duygular, davranışlarımız üzerinde de etkili olduğundan, iş yaşamındaki davranışlarımızı

anlamak açısından da oldukça önem taşımaktadır (Özkalp ve Cengiz, 2003). Günümüz toplumlarında özellikle en yoğun ve güçlü duygusal ortamlarından biri de iş hayatlarımızdır (Seçer, 2005). İş yaşamı, duygulardan ayrı olarak düşünülemez. Özellikle birey faktörünün önde geldiği emek yoğun faaliyetlerde duyguların yoğunluğu daha çok hissedilmektedir. İş hayatında bireylerden duygularını kontrol edip yönlendirebilmeleri beklenmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012).

2.1.2.5. Duyguların Sınıflandırılması

Kaç tane duyguya sahibiz? sorusuna cevap vermek oldukça zordur. Bu zorluğun sebebi birey deneyimlerinin birden çok ögeden oluşması ve çeşitli faktörleri içermesidir. Bir duygunun ne zaman başlayıp ne zaman sonlandığını belirlemek oldukça zordur (Cirhinlioğlu, 2018, s. 18). Her ne kadar zor olsa da psikologlar, duyguları farklı kategoriler içerisinde değerlendirmeye çalışmışlardır. Birçok farklı kültürde gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda (Ekman ve Friesen, 1976; Ekman, Friesen ve Ellsworth, 1982) temel duygulara ilişkin bir liste oluşturulmuştur. Farklı kültürler çerçevesinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, öfke, tikslenme, korku, mutluluk, şaşkınlık ve üzüntü olmak üzere altı temel duygu belirlenmiştir. Bu listeye daha sonra Ekman (1994), memnuniyet, heyecan, mahcubiyet, başarı, gurur, suçluluk, doyum, rahatlama, duygusal zevk ve utanç duygularını eklemiştir. Ancak son eklenen duyguların hiçbirinin yüz ifadeleriyle gösterilemeyeceğini belirtmiştir.

Duygular çalışmalarda farklı sınıflandırmalar çerçevesinde ele alınmıştır. Temel duyguların anlamlandırılması ve yapılan sınıflandırmalar arası farklılıkların tespit edilmesi amacıyla ilk ayırım ortaya çıkmıştır. Bazı çalışmalarda duygular insan ilişkileri bağlamında ele alınmış ve bireyleri birbirine yakınlaştıran ya da uzaklaştıran duygular şeklinde sınıflandırılmıştır. Bireyleri birbirinden uzaklaştıran duygular; tikslenme, keder, öfke, endişe ve korkudur. Yakınlaştıran duygular ise; sevinç, sıkılganlık ve sempattir (Adler, 2000). Duyguların sınıflandırılmasında farklı bir yaklaşım ise duyguların pozitif-negatif olarak ele alınmasıdır (Plutchik, 2001, s. 14). Bu sınıflandırma içerisinde öfke, utanç gibi duygular negatif duygular olarak kabul edilmektedir. Fakat öfke duygusu bir savunma mekanizması yarattığı için bireylerin hayatta kalma çabası ile ilişkilendirilmiştir. Greenberg ise duyguları, bireyin yaşamına

sağladığı etkiler çerçevesinde değerlendirmenin doğru olacağını kabul etmektedir (Greenberg ve Goldman, 2008, s. 282). Her duygu bireyleri belirli bir davranışa hazırlamaktadır. Bu durum bireylerin zorluklarla başa çıkabilme unsurlarından biri sayılmaktadır (Goleman, 2018, s. 30). Kişilikte duygu, düşünce ve davranış unsurlarının önemi göz önüne alındığında duygu, bu bileşenlerin en önemli boyutunu oluşturmaktadır (Gençoğlu ve Yılmaz, 2017).

Plutchik 1980 yılında toplam 32 duyguyu içeren yeni bir duygu sınıflandırması öne sürmüştür. Bu kavramlaştırmaya göre; öfke, şaşkınlık, korku, üzüntü, tikslenme, güven, neşe ve öngörü gibi temel duygular, iki kutuplu sekiz birincil duygu içinde sınıflandırılmaktadır. Plutchik, farklı duyguların birbirinin içine nasıl karışabildiğini ve nasıl yeni duygular yaratabildiğini gösterdiği için bu sınıflandırmayı Duygu Çemberi olarak adlandırmıştır. Kaç duygu olduğunu ve duygular arasındaki ilişkiyi araştıran Plutchik, birincil ve ikincil duygular olmak üzere duyguları ikiye ayırmaktadır. Aşağıda Şekil 4’ de Plutchik’in duygu çemberi yer almaktadır. İlk olarak Plutchik, sekiz birincil iki kutuplu duyguları öne sürmüştür. Bir uçtaki dört pozitif duyguya karşılık olarak dört negatif duygu karşılık gelmektedir. Bu durum, iki farklı uçlarda bulunan zıt duyguların, aynı anda hissedilemeyeceği anlamına gelmektedir. Sekiz duygu arasında ikili kutuplar sevince karşı üzüntü, öfkeye karşı korku, güvene karşı tikslenme, şaşkınlığa karşı beklenti şeklindedir. Duygu çemberinde benzer duygular birbirine yakın, zıt duygular birbirinden uzak ve karşılıklı olacak şekilde yerleştirilmiştir. Örneğin; sevinç duygusu beklenti ve güvene yakındır ama tikslenme ve korku duygusuna uzaktır (Cirhinlioğlu, 2018, s. 87).

duyguların tartışılması Darwin'in İnsan ve Hayvanlarda Beden Dili (The Expression of the Emotion in Man and Animals) kitabıyla başlamıştır. Darwin'e göre hayatta kalmamız ve yaşantımızı devam ettirebilmemiz için duygular gereklidir. Her bir duygunun ifadesi diğer duygulardan farklıdır ve duygu ifadeleri bireyler tarafından doğal olarak ayrıştırılabilir (Demir, 2020, s. 6).

Darwin'in bu görüşünü destekleyen pek çok araştırmacı da temel duyguların var olduğunu savunmaktadır. Fakat bu temel duyguların neler olduğu ve nasıl belirlendiği konusunda bir takım fikir ayrılıkları yaşanmaktadır. Örneğin; sadece acı ve keyif gibi birkaç temel duygu olduğunu savunanlar gibi (Mowrer, 1960), 18 temel duygu olduğunu (Frijda, 1986) savunanlar da bulunmaktadır (Ortony ve Turner, 1960). Öfke, korku, üzüntü ve mutluluk birçok kuramcının temel duygular listesinde bulunmaktadır (Arnold, 1960; Ekman, Friesen ve Ellsworth, 1982; Weiner ve Graham, 1984).

Değerlik ve Uyarılma: Değerlik boyutunda duygular, pozitif-negatif olarak ele alınmaktadır. Uyarılma, bir duygunun bireyleri harekete geçirmesi ya da etkisiz hale getirmesi açısından ele alınmasıdır. Bireylerin, önemli ya da önemsiz bir uyarıya karşılaştığı uyarılmayı etkilemektedir. Örneğin; kişinin kendisiyle ya da çok sevdiği birisiyle ilişkili güzel bir haber alması mutluluğun uyarılma seviyesini daha yüksek yapmaktadır (Demir, 2020, s. 6).

2.1.2.6. Duygu Kuramları

Duygular alanındaki temel tartışma konusu akıl ve bedendir. Filozofların bazıları duyguların oluşmasında bedenin temel belirleyici unsur olduğunu savunurken, bazıları ise zihnin belirleyici rol oynadığını savunmaktadır. Bu bağlamda geleneksel filozoflar çoğunlukla duyguları akılla ilişkilendirirken, çağdaş düşünürler duyguları daha çok bedenle ilişkilendirmektedir (Gökalp, 2019, s. 13). Duyguları açıklamada akli önceleyen görüşler bilişselciler (cognitivist), bedeni önceleyenler duyuşsal (non-cognitivist) olarak adlandırılmaktadır. Duyguların, birey davranışlarında yönlendirici rol oynaması duygusal süreçlerin incelenmesi görüşünü arttırmıştır. Bu durum psikoloji bilimine farklı bakış açıları ve düşünce kanalları getirmiştir (Gençoğlu ve

Yılmaz, 2017). Duyguların nasıl meydana geldiği ve değerlendirildiği konusuna netlik getirmeye kuramlar aşağıda yer alan şekilde sınıflandırılabilir.

Bu bölümde duygulara ilişkin farklı kuramsal bakış açıları Darwin'den (1872) başlayarak ortaya çıkış sırasıyla ele alınmıştır. Daha sonra bilişsel süreçlerin duygu oluşumuna katkı sunduğunu savunan kuramlar ve bu görüşe karşı olan kuramlar ele alınmıştır. Son olarak ise, birçok farklı yaklaşımı bir araya getiren Lazarus'un (1991) yaklaşımı ele alınmıştır.

2.1.2.6.1. İlk Kuramlar

Günümüzdeki duygu çalışmaları, ilk kuramcılarının fikirleri üzerine kurulmuştur. İlk kuramlar çerçevesinde duygu psikolojisinin temelini oluşturan görüşler ele alınmıştır. Öncelikle Darwin'in evrimsel yaklaşımı daha sonra William James ve Carl Lange'in fizyolojik yaklaşımı ele alınmıştır. Daha sonra Walter Cannon ve Philip Bard'ın fizyolojik duygu kuramı incelenmiştir.

2.1.2.6.1.1. Charles Darwin

Duyguların kaynağını anlamaya çalışmak adına yapılan en eski kuramlardan biri Charles Darwin'e aittir. Darwin, insanlar ve hayvanlara ilişkin gözlemlerinin sonucunda farklı duyguların, farklı şekillerde ifade edildiğini saptamıştır. Darwin, duyguların gelişmesinde evrim sürecinin önemini vurgulamaktadır. Canlılarda hissedilen ve gözlemlenen duygular, evrim süreci boyunca nesilden nesile kalıtsal olarak aktarılmakta ve zaman içerisinde değişime uğramaktadır (Darwin, 2001, s. 376-381; Goleman, 2005, s. 18). Evrim teorisi düşüncesi ile benzerlik göstererek, duygu ifadelerinin yetişkinlere diğer memelilerden ve bebeklikten miras kaldığını düşünmektedir. Örneğin; dişlerin bir kısmının gösterilerek gülme ifadesi, bir hayvanın ısırılmaya hazırlanırken yaptığı hırlama ifadesinin günümüze gelmiş hali olabilir. Darwin'e göre bu durum, insanlığın ataları için işlevsellik gösteren hırlama ifadesinin günümüzde alaycı gülüş şeklinde devamlılık göstermesidir (Demir, 2020, s. 14-15).

Evrimsel kurama göre bireylerin sosyal davranışları doğal seleksiyon yoluyla evrimleşerek günümüze kadar ulaşmıştır. Ayrıca Darwin, duygu ifadelerinin refleksler ile benzerlik gösterdiğini ve bazen istemsiz olarak alışkanlıkları tetikleyen uyaranlara tepki olarak ortaya çıkabildiğini savunmaktadır. Korku gibi refleksif duygularla birey korunma içgüdüğü ile hareket ederek yaşamının devamını sağlamıştır (Niedenthal, Krauth-Gruber ve Ric, 2006, s. 11-12). Gözleri nemlendirme işlevi dışında oluşan gözyaşı, Darwin'in bu duruma verdiği örneklerdendir (Oatley, Keltner ve Jenkins, 2006). Yani ağlamak hayatta kalmak için işlevsel bir durum değildir, fakat duygu ifadesi olarak istemsizce gerçekleştirilen bir eylem olarak görülebilir. Darwin'in duyguların evrimi ve işlevlerine ilişkin bu yaklaşımını günümüzdeki birçok araştırmacıda desteklemektedir.

2.1.2.6.1.2. James-Lange Periferik Kuramı

James (1884) ve Lange (1885) duygularla ilişki olarak birbiriyle benzerlik gösteren teorileri öne sürmüşlerdir. Birbirinden bağımsız olmakla birlikte kuram, ikisinin soyadı birlikte kullanılarak isimlendirilmiştir (James, 1984; Lange, 1887; Carlson, 2016). James'e göre (1884) göre duygusal yaşantılar kalp atış hızı ya da kasların kasılması gibi vücutta yaşanabilecek fizyolojik değişiklikler tarafından oluşmaktadır. Size doğru havlayarak koşan bir köpek gördüğünüzde o an hissettiğiniz duygunun kaynağı kalp atışınızın ve kan basıncınızın artması, terlemeniz ve göz bebeklerinizin büyümesi gibi fizyolojik tepkilerinizdir. James, eğer vücut tepkilerimiz engellenirse yani beyin bedenin tepkileri algılayamazsa, duygusal tepkinin de meydana gelmeyeceğini savunmaktadır (Eagleman ve Downar, 2016, s. 403). Fakat yapılan deneysel araştırma sonuçlarında bu kuramı destekleyecek verilere ulaşamamıştır.

Çağdaş psikoloji, fizyolojik süreçlerin duyguların nedeni olmadığı görüşünü savunmaktadır (Cüceoğlu, 2018, s. 267). Kötü hissettiğimiz için ağlamayız, ağladığımız için kendimizi kötü hissederiz. Lange'nin de bu düşünceye benzer görüşleri olduğu için kuramlar birlikte ele alınmıştır. James-Lange kuramının temel odak noktası, duyguların bedensel süreçlerden nasıl etkilendiği olmuştur (Demir, 2020, s. 7). Duygular farklı fizyolojik tepkilerle ilişkilidir ve bireylerin bedensel

tepkilerine bakarak hangi duyguyu hissettiğini kolaylıkla anlayabiliriz. Kuram alana birçok katkı sağlamıştır fakat birçok açıdan da eleştirilere maruz kalmıştır. Kuramın bazı noktalarda net olmaması en çok eleştirilen yönüdür. Örneğin; James-Lange kuramına göre, ayı gördüğümüzde önce koşmaya sonra korkmaya başlamamız gerekmektedir (Reevy, Ozer ve Ito, 2010). Diğer bir örnek ise, bir kişi hoşlandığı kişiyi gördüğünde de kendisine çarpmak üzere olan bir arabayı fark ettiğinde de kalp atışı hızlanabilir, kan basıncı artabilir. Dolayısıyla farklı duygular benzer otomatik tepkilere yol açabilir (Gülbetekin, 2020). Bu gibi tehlikeli durumlarda kuramın yorumlanmasında belirsizlikler yaşanmaktadır. James-Lange teorisine göre, eğer vücut tepkilerimiz engellenirse ya da beyin bedenin tepkilerini hissedemezse o zaman duygusal tepkide ortaya çıkmaz (Eagleman ve Downar, 2016).

2.1.2.6.1.3. Cannon-Bard Kuramı

James-Lange kuramına güçlü bir şekilde karşı çıkan isimlerden biri de Walter Cannon olmuştur. Cannon, bedensel ve duygusal tepkilerin aynı anda birbirinden bağımsız olarak gerçekleştiğini savunmaktadır (Demir, 2020, s. 16). Philip Bard ile kendi kuramlarını geliştirmiştir. Duygusal ve bedensel davranışlar art arda değil birlikte aynı zamanda ortaya çıkmaktadır. Duygusal yaşantımız gördüğümüz ve algıladığımızdır (Atkinson, Atkinson ve Hilgard, 1995). Örneğin; kişinin ormanda bir ayıyla karşılaştığı esnada durumu tehlikeli olarak görmesi bilişini, koşarak kaçması davranışını, korku deneyimi ise hissini birbirinden bağımsız şekilde oluşturmaktadır (Demir, 2020, s. 16). Bu durumda korku duygusu, kaçma davranışına neden olmaz ya da kaçıyor olmak korkuyu arttırmaz.

Walter, Cannon ve Philip Bard, teoriyi test etmek amacıyla çevresel sinir sisteminin etkisini yok edip araştırmayı gerçekleştirmek için hayvanlar üzerinde bir deney gerçekleştirmişlerdir. Omurilik ve korteks üzerindeki noktadaki bağlantıları keserek, duygusal tepkilerin nasıl olacağını irdelemişlerdir. Araştırma sonucunda ise; talamusa gelen bilginin iki şekilde geldiğini, birinin kortekse giderek duyguları tetiklemekte olduğunu diğerinin ise vücut içerisindeki duygusal tepkileri koordine etmek için temel birim olan hipotalamusa ilettiği tespit edilmiştir. Ayrıca korteksin ortadan kaldırılması sonucunda duygusal tepkilerin kontrolsüz olacağı belirtilmiştir

(Dalglish, 2004; Eagleman ve Downar, 2016). Cannon-Bard kuramını desteklemeyen davranışların duyguların açığa çıkmasına neden olduğunu gösteren çalışmalar da yapılmıştır.

2.1.2.6.2. Bilişsel Kuramlar

İlk kuramlarda ön plana çıkan düşünce, duyguların işlevselliği ve fizyoloji ile duyguların ilişkisidir. Daha sonra yapılan çalışmalarda duygu süreçlerinde bilişin ne kadar önemli olduğu fark edilmeye başlanmıştır. Araştırmacılar, duyguların oluşması için ilk adımda bilişin olması gerektiğini savunmuşlardır (Arnold ve Gasson, 1954). Duygu oluşumunda bilişin ilk adım olduğunu savunanlar; hoşluk, öngörülen çaba, öngörülebilirlik, önem, dikkat, kesinlik, kontrol edilebilirlik gibi değerlendirme bileşenleri olduğunu belirtmişlerdir (Ellsworth ve Smith, 1988). Bilişsel düşüncenin önde gelen araştırmacıları Arnold, Schachter ve Singer olmuştur.

2.1.2.6.2.1. Arnold-Lindsey Kuramı

Magda Arnold, duygusal süreçlerin en başında bilişsel bileşenin olması gerektiğini savunmaktadır. Duygu tetikleyici bir uyarana karşılaştıktan hemen sonra bilişsel değerlendirme yapılmaktadır (Arnold, 1960). Bireyler bu uyarınları, iyi-kötü, kesinlik, önem, dikkat, kontrol edilebilirlik gibi boyutlarla değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme ise eylem eğilimine neden olur fakat bu eylemin davranışa dökülmesi gerekli değildir (Demir, 2020, s. 17). Bu görüş, James-Lange'nin davranışın duyguya yol açtığı görüşü ile çelişmektedir (Reevy, Ozer ve Ito, 2010).

2.1.2.6.2.2. Schachter-Singer Kuramı

Arnold ile eş zamanlı olarak Stanley Schachter ve Jerome Singer'de biliş ve duygu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Benzer görüşü savunarak, fizyolojik uyarılmanın duygu için önemli olduğunu savunmuşlardır. Ancak James-Lange

kuramından farklı olarak duyguları fizyolojik uyarılmaya ilişkin değerlendirmenin de dâhil olduğu bir süreç üzerinden açıklamışlardır. Bu kuram iki faktör kuramı ya da bilişsel uyarılma olarak da adlandırılmaktadır (Demir, 2020, s. 18). Herhangi bir uyarana karşılaşılan bireyler, fizyolojik tepki verirler. Ardından da bu fizyolojik uyarılmayı değerlendirirler. Dolayısıyla hem fizyolojik uyarılanın kendisi hem de buna eşlik eden bilişsel değerlendirme birlikte duyguyu ortaya çıkarmaktadır. Bu kuram, bireylerin herhangi bir duyguyu ne kadar güçlü bir şekilde hissedeceğini belirler, fakat hangi duyguyu hissettiğini belirleyemez. Her duygu benzer bir fizyolojik uyarılma yaratmaktadır dolayısıyla duyguyu belirlemek zordur. Bireylerin hangi duyguyu hissedeceği kişinin çevresel unsurlarına dayalı olarak yaptığı değerlendirmelerle açığa çıkar. Duygunun ne yoğunlukta hissedileceği ise bireyin yaşadığı fizyolojik uyarılmaya bağlıdır (Schachter ve Singer, 1962).

2.1.2.6.3. Bilişsel Kuramlara Karşı Görüşler

Bilişsel kuramlar uzun bir süre psikolojiye ve duygu çalışmalarına katkı sağlamış olsa da bazı araştırmacılar bilişsel yaklaşımı eleştirmiştir. Bu kuramlar bilinçdışı ya da evrimsel süreçlerin duygular üzerinde belirleyici olduğunu savunmaktadır. Bu doğrultuda Paul Ekman'ın araştırmaları Darwin'in evrensel duygu ifadesi yaklaşımının yeniden canlanmasını sağlamıştır. Bununla birlikte Zajonc'da otomatik süreçlerle de duyguların oluşabileceğini ifade ederek bilişsel kuramlara karşı görüşünü ifade etmiştir (Zajonc, 1980, s. 156). Paul Ekman, duygu çalışmalarını duygu ifadelerinin kültürlerarası geçerliliği kapsamında ele almıştır. Çalışmasında, Amerikalı bireylerin farklı duygularını gösterdikleri fotoğraflarını farklı kültürlerdeki bireylere göstermiş ve onlara gördüklerinin hangi duygu ifadesi olduğunu sormuştur. Araştırma sonucunda hayatında hiç Batılı ile tanışmamış bireylerin bile fotoğraflardaki duyguları, yüksek oranda Batılı katılımcılarla benzer şekilde tanımladıkları görülmüştür. Bu bulgular duygu ifadesinin evrenselliği görüşünü desteklemektedir (Demir, 2020, s. 20).

Bu çalışmalar, temel duyguların neler olduğu tartışmasını yeniden gündeme getirmiştir. Temel duyguların tartışılması konusunda bir grup mutluluk, üzüntü, şaşkınlık, öfke gibi duyguların var olduğunu savunurken, diğer bir grup duygunun

pozitiften negatife doğru süreklilik arz ettiğini savunmaktadır. Robert Zajonc, herhangi bir uyarana yalnızca aşına olmanın bile o uyarana karşı bir hoşluk hissi yaratacağını öne sürmüştür. Bir duygusal deneyim için bilişe, yani değerlendirmeye gereksinim olmadığını savunmuştur (Zajonc, 1980, s. 158). Otomatik olarak oluşan duygular, benzer şekilde davranışları da otomatik olarak etkilemektedir. Dolayısıyla otomatik süreçte bilişin, davranış üzerindeki rolü zayıf olmaktadır.

2.1.2.6.4. Farklı Yaklaşımların Bir Araya Getirilmesi: Lazarus

Lazarus (1982) bilişin, herhangi bir duygunun açığa çıkması için en temel şart olduğunu öne sürerek Zajonc'un görüşünü eleştirmiştir. Lazarus, Zajonc'un görüşü ile bilişsel kuramı birlikte ele alarak kendi bilişsel değerlendirme kuramını oluşturmuştur. Bu kurama göre, duyu kuramlarının üç yönü bulunmaktadır. Bunlar; ilişkisel, güdüsel ve bilişseldir. İlişkisel yön, duyguların her zaman kişinin çevre ile olan ilişkisini ifade ederken, güdüsel yön kişinin içinde bulunduğu durumun hedefleriyle ne kadar ilişkili olduğunu değerlendirdiği boyuttur. Bilişsel yön ise kişinin içinde bulunduğu durumun yaşamı için ne kadar ilgili ve önemli olarak değerlendirdiğidir (Koçak, 2002, s.184).

Lazarus (1991), birincil ve ikincil olmak üzere farklı bir değerlendirme yöntemi de sunmuştur. Bireyler, olayların kendileri için ne kadar önemli olduğunu, gereksinimleriyle ne kadar ilişkili olduğunu ve hedefleriyle uyumlu olup olmadığını birincil değerlendirme ile yapmaktadır. İkincil değerlendirme ise meydana gelen olayların sonuçlarıyla başa çıkabilme becerisini nasıl algıladığını içermektedir (Demir, 2020, s. 20). Tüm kuram ve yaklaşımlar, günümüz duyu çalışmalarının temelini oluşturmaktadır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, beyin görüntüleme yöntemleri duyu çalışmalarını daha da zenginleştirmiş, duyu deneyimi ve oluşumu sürecine dair bilgi birikimi artış göstermiştir.

2.1.2.7. Duyuların Ölçülmesi

Duyu alanında yürütülen çalışmalar sadece duyguların değişimlerini değil, aynı zamanda deneyimlerin laboratuvar ya da laboratuvar dışında değerlendirilmesini

de gerektirmektedir. Duyguların ölçülmesi farklı yöntemler çerçevesinde yapılmaktadır. Duygu ölçümleme yöntemleri olarak; öz bildirim dayalı ölçümler, sinir sistemi ölçümleri, ses özellikleri-yüz ifadelerine dayalı davranışsal ölçümler ve duygu analizi gibi teknikler bulunmaktadır (Demir, 2020, s. 47). Günümüzde bu yöntemlerden hangilerinin daha başarılı bir ölçüm aracı olduğuna dair sağlam görgül dayanaklar bulunmamaktadır.

Öz bildirim dayalı ölçümlerde katılımcılara duygusal deneyimlerinin nitelik ve düzeyleri hakkında yazılı, çevrim içi, telefonla ya da yüz yüze görüşme şeklinde sorular yöneltilmektedir. Alanyazındaki öz bildirim dayalı uygulamalar likert tipi ölçeklerden oluşan sözel ölçüm araçlarıyla veya kelimeler kullanılmaksızın farklı duygusal deneyimlerin resimlere döküldüğü ölçüm araçlarıyla gerçekleştirilmektedir (Quigley, Lindquist ve Barrett, 2014; Niedenthal ve Ric, 2017). Sıklıkla kullanılan sözel ölçüm araçlarından biri olan pozitif duygu durumu ve negatif duygu durumu ölçeği (Watson, Clark ve Tellegen, 1988), toplamda 20 pozitif ve negatif duygusal deneyim ifadesinden oluşan güvenilir, kısa ve geçerli bir örnektir (Demir, 2020, s. 47). Katılımcılar ilgili duyguları ne derecede hissettiklerini 1'den (çok az ya da pek değil) 5'e (çok fazla) kadar derecelendirme ile belirtirler. Gençöz (2000) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek Türkiye'de yürütülen çalışmalarda sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Öz bildirim dayalı ölçekler bir çok açıdan kullanışlıdır.

Duygulara ilişkin öznel hislere ulaşabilmenin tek yolu öz bildirim ölçeklerini kullanmaktır (Shiota ve Kalat, 2012; Niedenthal ve Ric, 2017). Ölçek, büyük ölçekli araştırmalar için hem uygulanabilirlik hem de maliyet açısından oldukça avantaj sağlamaktadır (Poels ve Dewitte, 2006; Kaplan vd., 2013). Fakat, bu tür ölçümlerde bireyler negatif duygulardan kaçınabilir ya da kendileri hakkında duygusal gerçekliğini doğru yansıtmayabilir. Ölçümlerin sosyal istenirlik riski taşıması da dezavantajlar arasındadır (Demir, 2020, s. 48). Bu noktada öz bildirim dayalı ölçümlerin başarısının katılımcıların duygularını ifade etme konusundaki isteklerine ve becerilerine bağlı olduğunu söylemek mümkündür (Larsen ve Fredrickson, 1999).

2.1.2.8. Duygu Durumu ve Turizm

Bireyler, duygusal ve sosyal bir varlıktır. Bireyler hem iş yaşamında hem de özel yaşamlarında pozitif-negatif durumlarla karşılaşabilmekte, yaşanan bu durumlar ise düşüncelere ve duygulara yansımaktadır. İçerisinde duygu olmayan işletmeler, duygu içermeyen ilişkilere ya da cansız bireylere benzemektedir. Duygular bağlılık ve enerji üretir, kaygıları ve hedefleri işaret eder, birtakım anlamlar taşır ve işletmelerdeki ahlaki tutumları yansıtır. Duygular, birey davranışlarını birçok yönde etkileyebildiğinden işletmelerdeki davranışları anlamak açısından önem arz etmektedir (Özkalp ve Cengiz, 2003). Duygu olmayan işletmelerden bağlılık, motivasyon ya da ahlaki bağlanma beklenmemelidir (Fischer ve Manstead, 2008). İş yaşamı ve duygular birbirinin tamamlayıcısıdır ve işletmeler için işlevseldir (Scherer ve Tran, 2001). Rekabetin artması, teknolojinin ilerlemesi ve küreselleşmeyle birlikte yaşanan hızlı değişimlere uyum sağlayabilme açısından işgörenler ve yöneticiler duyguları anlayıp, yönlendirme konusunda çaba sarf etmektedirler (Töremen ve Çankaya, 2008, s. 34). Ruh hali ve duygular işletmeler için stratejik bir duruma da sahiptir. İş hayatında durumlara karşı verilen tepkiler işgörenlerin anlık duygu durumuna bağlı olabilmektedir (Çetinkaya ve Karaçelebi, 2017, s. 393). Duygular sadece işgörenlerin işlerini nasıl yapacaklarını değil, tüketicilerle olan etkileşimlerini de etkilemektedir (Ashkanasy ve Ashton-James, 2006). Tüketicilerle birebir iletişim ve etkileşim içerisinde olan işgörenlerin duygu durumlarını düzenleyebilmeleri ve işletmeleri için duygusal emek göstermeleri önemlidir (Çetinkaya, Kaplan ve Öğüt, 2013).

Hizmetlerin kaliteli olmasını sağlayan en önemli faktör tüketicilere karşı gösterilen samimiyet, güleryüzlü hizmet ve içtenlikler, yani duygulardır (Chu ve Murrman, 2006, s. 1181). Emek yoğun özellik gösteren konaklama işletmelerinde verilen hizmetin kaliteli olarak algılanması ve tüketici memnuniyeti oldukça önemlidir. Bu durum ise nitelikli işgücü ile mümkündür. İşgörenlerin artık sadece fiziksel özellikleri ve entelektüel birikimleri ile değil, duygusal özelliklerini de işe katmaları beklenmektedir. Bu durum sunulan hizmete ayrı bir özellik sağlayacak, tüketici tatmini ve memnuniyeti sağlanarak işletmeye duyulan sadakat ve bağlılık artacaktır (Bowen, Siehl ve Schneider, 1989). Duygular, işletmeler için oldukça önemli olduğundan alanyazında duygu yönetimi, duygusal iklim, duygusal emek, duygusal zekâ ve duygusal kimlik olarak birçok kavramsal unsur yer almaktadır.

Özellikle insan faktörünün yoğun olarak ön planda olduğu alanlarda duyguların yoğunluğu ve yönetimi ön plana çıkmaktadır (Akçay ve Çoruk, 2012, s. 4). Her işin yapısı gereği birtakım gereklilikleri bulunmaktadır.

Turizm endüstrisinde de işgörenlerden beklenen birtakım davranışlar bulunmaktadır. Bu davranışların başında hoşgörülü tavırlar ve gerekli pozitif yüz ifadelerin kullanılması en başta yer almaktadır (Robbins ve Judge, 2013, s. 109). Pozitif ve sıcak iletişim kurma, mutlak suretle güler yüz ilkesi (Akandere ve Akandere, 2020), jest ve mimikler, ses tonu, tavır ve tutumlar tüketicilerin memnuniyetleri üzerinde etkili rol oynamaktadır. İşgönerin tüketiciler üzerinde bıraktığı izlenim ve tüketici-işgöner etkileşimin kalitesi yönetim tarafından gittikçe önemsenen bir durumdur (Morris ve Fieldman, 1996, s. 986). Bu süreçte en önemli rollerden biri duygusal gösterimlerdir. İş performansı açısından bakıldığında duyguların işletmelerde önemli bir yeri bulunmaktadır. Negatif duyguların, işgönerler de tükenmişliği arttırdığı; pozitif duyguların ise ters etki yaratarak tükenmişlik hissini azalttığı ifade edilmektedir (Erickson ve Ritter, 2001, s. 159). Duygular aynı zamanda çalışma ortamındaki işgönerlerin birbirleriyle empati ve sosyal ilişkiler kurabilmelerini sağlamaktadır. Bu doğrultuda işgönerlerin duygusal yeterliliklerini etkili olarak kullanabilmesi gereklidir (Titrek, 2007, s. 100).

İşgönerlerin duygularını ele alan kuramlardan biri Duygusal olaylar kuramıdır (Weiss ve Cropanzano, 1996). Duygusal olaylar kuramı, duygu durumlarının neden-sonuçlarına ilişkin bir modeldir. İş ortamının genel özellikleri ve yaşanan olaylar işgönerlerin duygulanımlarına ve davranışlarının temelini oluşturmaktadır. İşgönerlerin kişilik özellikleri işgönerlerin işletmelerdeki duygulanımlarını etkileyerek, davranışlarına etki etmektedir (Erol-Korkmaz, 2014, s. 78). Ayrıca iş doyumunu, kuramsal aidiyet, tutum ve duysal davranışları da etkilemektedir. Pozitif ve negatif duygu durumlarının işgönerlerin işe karşı tutum ve davranışları etkilediği alanyazında saptanmıştır (Weiss, Nicholas ve Daus, 1999; Niklas ve Dormann, 2005; Dalal vd., 2009).

Beş faktör kişilik özelliklerinden biri olan dışa dönüklük boyutunda, pozitif duygu durumları diğer bireylere göre daha fazladır (Watson ve Clark, 1997). Dışa dönüklük özelliğine sahip bireyler ruh hallerini diğer bireylere göre daha rahat ve kolay düzenleyebilmektedirler (McAdams, 2008). Nevrotiklik boyutundaki kişilik özelliğine sahip olan bireyler ise, huzursuz, sabırsız, depresif ve sıklıkla duygusal iniş-

çıkışlar yaşamaktadır (Benet-Martinez ve John, 1998). Bu boyuta sahip bireyler rahatsız edici davranışlarda bulunabilmektedir (McCrae ve Costa, 1987). Dolayısıyla tüketicilerle birebir yoğun bir etkileşim gerektiren turizm endüstrisinde nevroitik özelliğe sahip olan işgörenlerin olması çok uygun görülmemektedir.

Hizmet sektöründe dışa dönük kişilik özelliklerine sahip işgörenlerin içedönük işgörelere göre daha fazla pozitif duygu sergileme eğiliminde oldukları saptanmıştır (Tan vd., 2003). Birey unsurunun fazlaca ön planda olduğu alanlarda hem işletme içi iletişim hem de tüketici iletişimleri sırasında işgörenlerin duygularını kontrol edebilmesi ve doğru yönlendirebilmesi oldukça önemlidir. Dolayısıyla duygular otel işletmeleri için önemi rol oynamakta; işgörelenden belirlenen duygusal davranış biçimlerini göstermesi beklenmektedir. Yöneticilerin ise işgörelenden duygularını anlayabilme, harekete geçirme ve yönlendirebilme yeteneğine sahip olmaları işletme yönetimini daha kolay hale getirecektir.

2.1.3. Etik Karar Alma Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde öncelikle etik karar alma kavramı ile ilgili olan ahlak, etik, etik-ahlak kavramları arasındaki benzerlikler/farklılıklar ve etik teorilerin sınıflandırılması ele alınmaktadır. Etik karar alma modelleri incelendikten sonra bu çerçevede yapılmış çalışmalar incelenmektedir. Son olarak ise turizm işletmelerinde etik konusuna değinilmektedir.

2.1.3.1. Temel Kavramlar: Ahlak ve Etik

Bu bölümde öncelikle etik kavramı ve benzer kavramlarla ilişkisi ele alınarak, etiğin tarihsel gelişimine yer verilmektedir.

2.1.3.1.1. Ahlak Kavramı

Her tarihsel dönemde, toplumda ve kültürde belirli konularda eğilim, düşünce, inanç, töre, gelenek ve alışkanlıklar vb. “olması gerekeni” ifade eden buyurucu nitelikler söz konusudur. Ahlak, belirli bir tarihsel dönemde bir topluluğun halkın, sınıfın, bireyin veya kültürün yaşamına giren ve eylemlerini yönlendiren değerler, inançlar, yasak ve buyruklar olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla ahlak olgusuna tarihsel yaşamın her bir noktasında ve toplulukta rastlamaktayız (Özlem, 2013, s. 19). Bireyler doğdukları andan itibaren toplum tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde yaşar ve birtakım eylemlerde bulunur. Nelerin ahlak ya da ahlak dışı olduğuna yönelik anlayışlar bireylerin inancı, felsefesi ve güdüleriyle şekillenmektedir (Usta, 2012). Bireylerin sergiledikleri tutum ve davranışlar ahlaki ölçütlerle kontrol edilmekte ve değerlendirilmektedir (Gökçalp, 2010, s. 21). Ahlak kavramının alanyazında pek çok tanımı bulunmaktadır. Bu tanımlamalardan bazıları aşağıda maddeler halinde yer almaktadır.

- Ahlak, tek kişinin, bireyin veya topluluğun belirli tarihsel dönemlerde belirli türden, eğilim, inanç, düşünce, töre, gelenek, görenek vb. durumlarla birlikte oluşan değer, norm, yasak ve buyruklara göre yapılmış ve zaman içerisinde gelenekselleşen yaşam biçimidir (Özlem, 2010, s. 20).
- Ahlak, bireylerin bir arada yaşamasını düzenleyen gelenek ve göreneklere ilişkin yazılı olmayan davranış kurallarıdır (Levinas, 1985).
- Ahlak, bireyler arasındaki ilişkileri düzenlemek adına oluşturulmuş kurallar bütünüdür ve toplumu ilgilendirmektedir (Güngör, 2010).
- Ahlak, bireylerin ya da grupların nelerin doğru-yanlış, iyi-kötü olduğu hakkında benimsenen standartları ifade etmektedir (Velasquez, 2013).
- Ahlak, bir grupta ya da toplumda geçerli olması istenen değer yargıları sistemidir (Kuçuradi, 2009).
- Ahlak, bir kültür çerçevesinde kabullenilmiş ve belirlenen değerler dizesidir. Ahlak ise bu belirlenen değerlerin nasıl sürdürüleceğini ve amaçlara nasıl ulaşılacağını belirten kurallardır (Cevizci, 2002).

- Ahlak, bireylerin ilişkilerini ve davranışlarını düzenleyen, belirli grup ya da toplum tarafından ileri sürülen geleneksel davranış kuralları ve ilkelerin bütünüdür (Serbest, 2001).

K. Baier, W.K. Frankena, J. Hospers ve K. Nielsen gibi düşünürler ahlaklı olmak zorunda mıyız?” ya da Neden ahlaklı olmak zorundayız? sorularına yanıt aramışlardır. Bireyler doğal eğilimleriyle, içgüdüleriyle ve arzularıyla hareket edebileceği gibi akli sayesinde düşünerek karar verip bir eylemde bulunabilmektedir. Bireyler, akli sayesinde en iyi eylem yoluna gideceklerdir (Tepe, 2015). Baier (1963), “Neden ahlaklı olmak gerekir” sorusuna, “*ahlaklı olmak herkesin çıkarlarını bir yana bırakmasını ve herkesin çıkarının olduğu durumlarda bireylerin kendi çıkarlarını hiçe saymasını gerektirmektedir*” yanıtını verir. Akliyle hareket eden ve iyi gerekçelere dayanan eylemleri yapan birey ahlaklıdır. Ahlak dediğimiz olgu bireylere özgü bir kavramdır. Bireylerden başka canlıların hareketleri, ahlaki davranış sayılamaz (Ada ve Ural, 2020, s. 32). Felsefeden büyük ölçüde bağımsız, sosyolojik ve kültürel bir alan olan ahlak, toplum içerisinde oluşturulmuş norm ve kurallar sistemine karşılık gelmektedir (Cevizci, 2021, s.11).

Ahlak büyük ölçüde yereldir. Bir bireyin içerisinde bulunduğu toplulukla ilişkisinde göstermiş olduğu değerler ve kuralları ifade etmektedir. Bu çerçeveden bakıldığında, ahlak ve ahlaklılık kavramları tarihsel ve olgusal olarak yaşanan belirli bir pratiktir (Pieper, 2012; Cevizci, 2021, s.13). Ahlak üzerine düşünmeye ve felsefe yapmaya başlayan kişilerin ilk dikkatini çeken durum ise ahlaklar çokluğudur (Özlem, 2013, s. 22). Bu açıdan ahlak, toplumun içerisinde barındırdığı farklı gruplara göre değişen yazılı olmayan ve uyulması gereken kurallar olarakta tanımlanmaktadır (Gök, 2008).

Ahlak, toplumun sosyo-ekonomik koşullarına oldukça bağlıdır. Piaget ve Kohlberg’e göre bireyler, gelenek öncesi, gelenek ve gelenek sonrası olmak üzere ahlaki gelişim evreleri yaşamaktadır (Mercin, 2005). Örneğin; gelenek öncesinde bir çocuğun ahlakından bahsetmek mümkün değildir. Çocuğun okula gitmesiyle birlikte sosyalleşmesi ve kültürel etkileşim içerisine girmesi gelenek dönemi başlatmaktadır. Gelenek dönemi içerisinde çocuk bir şekilde içerisinde bulunduğu toplumun değerlerini ve ahlaki kurallarını kazanmaya başlar. Gelenek sonrası döneme geldiğinde ise bireyler artık bir takım olguları sorgulamaya başlamıştır. Bu aşamada

birey toplumun değerlerini tartışır, içselleştirir ve etnik kimlikten ziyade belirleyici olanın birey olmak olduğu öğrenmektedir (Cevizci, 2021, s. 20).

Ahlak kuralları bireyden bireye değişebilen subjektif değer yargılarını ifade etmektedir (Aktan, 2009). Herkes için geçerli bir kurallar dizisi olmadığı gibi her yerde geçerli olan ahlaki kurullarıda yoktur. Bazı ilkeler yerel, bazıları ulusal bazıları ise evrensel nitelik taşımaktadır. Ahlak bireylerin sahip olduğu vicdanının bir ürünüdür. Ahlak ve vicdan birlikte hareket eden iki unsurdur. Ahlaki yaptırımlar vicdan ve maneviyatla ilgilidir. İyi davranışlar karşılığında memnuniyet söz konusu iken kötü davranışlarda vicdan azabı duyulmaktadır (İmre, 1980). Bireyin kendi içinde nefsi ile vicdanı arasında olan ve olması gereken benliğin tartışmasıdır (Demircioğlu, Kaner ve Kaner, 2001).

Ahlak, değerlerimiz bir parçasıdır. Ahlaki değer, yaptırım gücü olan ve yönelimlerimizi belirleyen bilgi türleridir (Ural, 1998). Genellikle iyi ya da kötü değerlendirdiğimiz her türlü ahlaki yargı, birer değer unsurunu oluşturmaktadır (Ada ve Ural, 2020, s. 2). Değerler, özel bir inanç sistemine sahiptir ve davranış tarzı, barış, hoşgörü, eşitlik, ahlaki yargı gibi alanlarla ilişki içerisindedir (Ülken, 2001; Güngör, 2010). Ahlak olgusu ve değer sistemleri bireyler arasında farklılık göstermektedir. Bireylerin ahlaki ya da ahlak dışı değerlendirmeleri; dini inanışları, düşünceleri ve güdülerine göre farklılık gösterebilmektedir (Kallaus ve Keeling, 1992). Davranış kuralları ve değer yargıları arasında bazıları gruptan gruba ve zamandan zamana göre değişiklik gösterirken, bazılarının yere ve zamana göre değişmediği görölmektedir (Kuçuradi, 2009). Sizin iyi bulduğunuz bir bireyi, bir başkasının kötü olarak gördüğü durumlar yaşanmaktadır. Bazılarının değer yargılarının göreliliğini, size göre doğru, yanlış veya haksız bir eylem olduğunu, bu tür yargıların görelilik taşıdığı bilinmektedir.

Her etik yargının ya da değer yargılarının göreceli olduğunu düşünürsek bir eyleme doğru ya da yanlış demek oldukça güçleşecektir (Tepe, 2015). Ahlakı oluşturan değer yargıları kümesi homojen bir yapıya sahip değildir. Farklı türden yargılara aynı felsefe bakış açısıyla bakıp adlandırmalar yapmak doğru değildir (Kuçuradi, 2009). Durkehim (2014), “*Her şeyden önce kesin bir şey varsa, o da ahlakın zamanla, bir takım tarihsel nedenler altında geliştiği ve günlük yaşamımızda bir işlevi bulunduğudur*” görüşünü ifade etmektedir.

2.1.3.1.2. Etik Kavramı

Etik bir ahlaki eylem kuramıdır ve eylem üzerine odaklanmaktadır. Gerçekleşen eylemler diğer toplum canlılarına fayda ya da zarara neden oluyorsa ortada “etik” bir durum söz konusudur (Aktaş, 2014). Günümüzde etiğin tam olarak ne olduğu, sınırları ve çerçevesi hakkında çoğu zaman bir belirsizlik hâkimdir (Cevizci, 2021, s. 26). Etiğin belirli sınırları ve çerçevesi yoktur (Blackburn, 2017). Etik, tarih boyunca farklı düşünür ve yaklaşımlarla açıklık kazandırılmaya çalışılan kavramdır. Birçok filozof etik konusunun en baskın probleminin “doğru eylem” ya da “istenç/irade özgürlüğü” olarak belirlerken, Aristoteles ise en baskın problemi “en yüksek iyi” olarak görmüştür. Aristo’ya göre etik, bireylere fayda sağlayacak davranışların ortaya çıkarılmasıdır. Bireylerin düşünsel yanından ziyade ahlaksal yönünü göstermektedir. Aristo, etiği tek başına bir felsefe alanı irdeleyen ilk filozoftur (Pieper, 2012). İlk olarak Aristoteles’te karşımıza çıkan bu irdeleyici, temellendirici ve sınıflandırıcı durum Aristoteles’i etiğin kurucusu olarak görmemize neden olur (Özlem, 2013, s. 55). Etiğin normatif boyutu ise, Sokrates ile başlayıp 20.yy kadar uzanan klasik etik olarak karşımıza çıkmaktadır (Cevizci, 2002). Etik hakkında tartışmak gökkuşağının nerede sonlandığı hakkında tartışmaya benzemektedir. Her kişinin bakış açısına göre sonu farklı bir yerde bitecektir. Bu duruma netlik kazandırmanın bir yolu, her türden belirli ölçütler dizisinin tamamen uzlaşım sal olduğunu kabul etmektir (Blackburn, 2017).

Etik, bir eylemin doğru-yanlış, iyi-kötü olduğunu belirleyen olgunun ne olduğu üzerine odaklanmaktadır (Lewis ve Unerman, 1999). Etik olgusu yaşama ve bir takım durumlara karşı tutumumuzu belirlemektedir. Etik, arzuyu, özgürlüğü ve yaşamda ihtiyacını duyduğumuz fırsatlar ve güçlere yönelik haklarımızı da tanımlamaktadır (Blackburn, 2017). Geleneksel anlamda etik, kural koyucu ve olması gerekeni belirten, normatif bir disiplindir (Candelaria, 2005). Etik, davranış türlerinin ve temel yaklaşımların tanımlanması ve çözümlenmesidir (Akçetin, 2019). Etik, bireylerin gerçek amaçların neler olmasını gerektiğini irdeleyen, neyin iyi-kötü veya doğru olduğunu araştıran, erdemli ve ahlaki bir hayatın neleri içermesi gerektiğini ele almaktadır (Engel, Blackwell ve Miniard, 1995; Cevizci, 2002). Ahlaki erdemler, cesaret, cömertlik, ölçülülük ve hak severlik gibi kavramları ele almaktadır (Aytaç, 1980).

Etik ve ahlak kavramları toplumsal normlar arasında önemli bir yer tutmaktadır. İlkel yaşamı düzenleyen kurallar başlangıçta bir bütün olarak ortaya çıkmıştır. Gelişim süreci içerisinde sırasıyla önce örf ve din kuralları, hukuk kuralları ve ahlak kuralları bu bütünsel süreçten ayrılmıştır (Ada ve Ural, 2020, s. 4). Toplum hayatını düzenleyerek barış ve güven içerisinde yaşamamızı sürdürmemizi sağlayan hukuk kurallarının yanı sıra din, ahlak ve görgü kuralları bulunmaktadır. Bu kuralların ortak özellikleri bireylerin davranışlarını düzenlemesi ve yönlendirmesidir (Pulaşlı, 2001). Bazı kurallar yaptırım gücü olarak birbirinden farklılık içerse de yapılan eylemin onaylanması ya da onaylanmaması durumları birbiriyle uyum içerisindedir. Örneğin; hırsızlık konusunda din, hukuk, ahlak, etik değerleri, görgü vb. kurallar birbiriyle benzer görüş içerisindedir. Bu değerler kötülük yapmak, hırsızlık yapmak, yalan söylemek gibi eylemleri reddeden bir yaklaşım göstermektedir (Ada ve Ural, 2020, s. 188). Toplumun kültürel normlarını öğrendikçe davranışlarımızı irdeleriz. Örneğin, yanlış bir eylem yaptığımızda utanç ve suçluluk duygularını yaşarız (Macionis, 2012).

Etik kavramı belirli değerleri, davranışları, ilke ve normları içermektedir (Tansal, 2002). Etik, davranışlara rehberlik etmesi için belirlenen ilke ve standartlardır (Klimzsa, 2014). Etik, bireylerin davranışlarını kendilerine göre düzenlediği bir sistemi, diziyi ya da ilkeleri ifade etmektedir (Türkeri, 2019, s. 11; Stroll, 2020). Etik, karar alırken ve bu kararları uygulama süreçlerinde belirli ilke ve standartlara bağlı kalınmasını sağlayan felsefik bir süreçtir (Şen, 2009). Etik ilkeler daha evrensel, herkes için geçerli olabilen ve daha soyut kavramlara dayalı bir özellik taşımaktadır.

Özlem'e (2013, s. 150) göre, ahlak ilkeleri ve değerler evrenselleştirilemez. Fakat toplum içerisinde en az sorunla karşılaşılmasını sağlayacak birtakım duygular ve sezgiler arttırılabilir. Bireylerin akılcı ve rasyonel boyutuna ek olarak bir de duygusal boyutu bulunmaktadır. Bireylerin ruhsal olarak iyi hissetmesini sağlayan durum ise var olan duygusal yönleridir (Cevizci, 2002). Bireylerle kurduğumuz ilişkilerde nelerin isteğe bağlı ya da istek dışı olduğunu, hangi nedenlerden dolayı utanç, öfke ya da minnettarlık duymamız gerektiğini göstermektedir. Etik ortam duygusal tepkilerimizi şekillendirir, standartlarımızı ve davranış ölçütlerimizi belirler (Blackburn, 2017).

Etik, toplumsal davranışları yönlendiren ve kaynaklık eden unsurlar, norm ve değerlerdir (Tan, 1981). Değerler zaman içerisinde değişebilmekte, günlük çıkar ve

tatmin olma duygusu nedenleriyle bazen aykırı davranışlarda bulunma eğilimi gösterebilmektedir (Ada ve Ural, 2020, s. 7). Bir Romalı şairin “*Sevdiğim iyiye bakıyorum, ama nefret ettiğim kötüyü yapıyorum*” sözü bu duruma işaret eden bir örnek sözdür (Yüksel, 2015, s. 12). Değer, bireylerin tercih ve kararlarında rehberlik etme, bireyleri bir çok faktörlerden oluşan yapılara karşı yönlendirmek gibi bir takım rolleri de bulunmaktadır (Naagarazan, 2006; Leenders ve Veugelers, 2009). Değerler zaman içerisinde ortaya çıkan yeni gereksinimlere göre değişebilirler, değişime açıktırlar (Kuşdil ve Kağıtçıbaşı, 2000; Hill, 2004; Kuçuradi, 2018, s. 5). Değer yargıları, toplumun genel kuralları ile yakınlık gösterdikçe sergilenen davranışların ahlaki yoğunluğuda artmaktadır. “*İyi personel rüşvet yemez, sahtekârlık yapmaz*” gibi yargılar birer değer yargısıdır (Usta, 2011). Değer yargıları, toplumda nelerin iyi-kötü, nelerin düşük-yüksek olduğu hakkında nitelendirmeler yapmamızı sağlamaktadır (Fichter, 1994).

Etik aynı zamanda duyguları ve düşünceleri ele almaktadır (Sponville, 2006). “*Başkalarının sana nasıl davranmasını istiyorsan, sen de başkalarına öyle davran!*” özdeyişiyle ahlaki açıdan bir sınama, bireysel ve grupsal düzeyde duygusallık halinin hangi ölçüde yaygınlaştığı ifade edilmektedir. Bu özdeyiş bir etik ölçütü de içerisinde barındırır (Özlem, 2013, s. 27). Etik yargılar yarı buyruksal bir güce sahiptir, telkin ve ses tonu yardımıyla düşünceleri güçlendirerek bireylerin ilgi, tutum ve davranışlarını etkilemeye ve değiştirmeye başlamaktadır. Bireye çalmaması gerektiğini söylediğinizde buradaki amaç yalnızca hırsızlık eylemini onaylamadığınızı bildirmek değildir. “*Bu yanlıştır*” ifadesi, “*bu durumu onaylamıyorum ve sende öyle yap*” anlamına gelmektedir. “*Bu iyidir*” demek ise “*bunu onaylıyorum, sende öyle yap*” anlamına gelmektedir (Stevenson, 1975).

Bir eylem sonucunda herkesin farklı değerlendirme yapabildiği görülmektedir. Kimi eylem doğru olarak değerlendirilirken kimi eylem yanlış olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin etik değerlendirme süreçlerine; bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri, istekleri, amaçları, yaşam biçimi, inançları vb. bir çok unsur etki etmektedir (Kuçuradi, 2018, s. 3). Davranışların etiğe uygun olduğu ya da uygun olmadığı sadece bireylerin kişisel değer ve etik algıları tarafından değil, gruplar, işletmeler ve kitle iletişim araçlarını da içerisine alan toplumlar tarafından belirlenmektedir (Kirel, 2000).

Bireylerin, olaylar sonucunda elde ettiği deneyimler ahlaki değer ve davranışlarına katkı sağlamaktadır. Bireylerin etik ilke ve değerlerini etkileyen bir diğer unsur ise içerisinde buldukları ortamın özelliklerini oluşturan durumsal faktörlerdir. Durumsal faktörler, bireylerin beklenmedik durumlara karşı farklı biçimde davranmalarına neden olabilir (Özgener, 2004). Bireylerin az ya da çok para kazandığı durumlara karşı bakış açıları değişebilir. Ya da bireylerin yönetici, öğrenci gibi farklı konumlara sahip olması farklı bakış açılarına sahip olmasına neden olabilir (Kozak ve Nergiz, 2018). Herkesin farklı değerlendirme yapması, bireylerin sahip olduğu ahlaki gelişim düzeyi ile de ilişkilidir (Bratton, 2004). Kohlberg, bireylerin bulunduğu grubun tutum ve davranışlarına benzerlik gösterecek şekilde bir ahlaki gelişim sürecini yaşadığını ortaya koymuştur. Bu gruplar aile, akrabalık ilişkileri, okul ve iş arkadaşları vb. olmaktadır. Etik açıdan benzerlik gösteren durumlarda bile farklı özelliklere sahip bireyler, farklı tepkiler verilebilmektedir. Çünkü her birinin ahlaki gelişim düzeyi farklı bir aşamada olabilir (Bratton, 2004). Örneğin; etik bir sorunla karşılaşan işletme çalışanı, öncelikle toplum tarafından kabul gören norm ve değerlere uygun davranmayı düşünür. Fakat bunu yapmak her zaman kolay değildir. Genel ilkeler, yaşanan özel durumu çözmek için bazen yetersiz kalabilir. Örneğin; “her zaman gerçeği söylemek gerekir” ilkesinin iş hayatında uygulanması her zaman mümkün olmayabilir (Gök, 2012).

Ahlak felsefesi alanında farklı tartışmalarda yer almaktadır. Bunlardan ilki amoralizm’dir. Amoralist düşünceye göre, insanoğlu doğal bir varlıktır. Dolayısıyla ahlaki davranışlarının yanı sıra ahlaki olmayan davranışlarının da olması normaldir (Aktan, 2009). Bu düşünce sistemine en iyi örnek Alman felsefecisi Friedrich Nietzsche’dir. Nietzsche’ye göre erdemli ve ahlaklı olmak kadar erdemsizlik ve ahlaksızlıkta normal karşılanmalıdır. Normlar ve bir takım ölçüler koymak gereksizdir. Önemli İslam düşünürlerinden olan İmam Gazzali ise amoralizmi Nietzsche’ye göre daha farklı yorumlayarak, bireyler her zaman doğru yolu seçemeyebilir fakat ahlaki konularda birbirlerini yargılamamaları gerektiğini ön plana çıkarmıştır (Kandemir, 2013).

Bir diğer düşünce mutlak ve evrensel kuralların olmayacağıdır. Her yerde ve herkes tarafından kabul edilebilecek ahlak kurallarının olması mümkün değildir. Bu görüş ahlaki rölativizm ya da ahlaki plüralizm olarak adlandırılmaktadır (Aktan, 2009). Diğer bir düşünce ise ahlaki universalizmdir. Ahlaki monizm olarakta

isimlendirilmektedir. Ahlaki norm ve ilkeler objektiftir (yalan söylemek, hırsızlık yapmak vb.), her toplum, kişi ya da topluluk tarafından kabul edilmemesi gereken eylemlerdir (Aktan, 2009). Etik davranışların ve değerlerin tanımları ülkeden ülkeye, kültürden kültüre değişiklik gösterse de küreselleşen dünyada değerler konusunda ortak evrensel unsurlar meydana gelmiştir.

2.1.3.1.3. Etik ve Ahlak: Benzerlikler, Farklılıklar ve İlişkiler

Ahlakın, felsefi boyutta olan etik kavramının içerisinde yer alması bazen kavram karmaşasına neden olmaktadır. Etik ve ahlak kavramları sıklıkla birbirinin yerine kullanılmaktadır. Ahlak ve etik kavramları için etimolojik bir irdeleme yapıldığında; etik sözcüğü Grekçe “ethos”, dan ahlak (moral) ise Latince “mos” sözcüklerinden türemektedir (Özlem, 2013, s. 27). Her iki kelimedede, töre, alışkanlık, karakter, mizaç, gelenek-görenek, huy anlamına gelen aynı kökten türemişlerdir (Pieper, 2012). Aynı zamanda yaratılış kelimesiyle de ilgili kavramlardır (Gündoğan, 2019).

Ethos dar anlamıyla ele alındığında, kuralları sorgulayan kavrayan iyiyi gerçekleştirmek için alışkanlıklara dönüştüren bireyin durumunu da ifade etmektedir. Ethos, İlk Çağ Yunan felsefesinde alışkanlık ve karakter (kişilik) anlamında da kullanılmaktadır (Poyraz, 2019). Etik, iyi ve kötünün neler olduğu belirlemeye ve ahlaki kavramların gerçekten neyi oluşturduğuna, ne anlama geldiğine; ahlak (moral); zorlama ile meydana gelen normlara, töreye, normlara ve işaretlere karşı kullanılmıştır (Türer, 2019). Moral karşılığı olarak dilimizde kullandığımız “ahlak” sözcüğü de Arapça “hulk” kökünden gelerek aynı anlamları (gelenek, görenek, alışkanlık vb.) ifade etmektedir. Dolayısıyla “moral”, “etik”, ve “ahlak” sözcükleri ince ayrımlar göz ardı edildiği zaman aynı anlama sahip kelimelerdir (Özlem, 2013, s. 27). Etik kavramı Nasıl yaşamalıyım? sorusuna cevap verirken, ahlak (moral) kavramı ise Ne yapmak zorundayım? sorusuna cevap olarak, kurallara ve zorlayıcı bir takım ilkelere bağlı olmayı ifade etmektedir (Türer, 2019). Fakat bu kavramları etimolojik kökenlerine göre değil, felsefe alanında sahip olduğu anlamlarını dikkate alarak birbirinden ayırmaktayız.

Etik, genel ilke ve kurallar teorisi, ahlakın felsefesidir (Baer, 2005). Ahlak, bireylerin toplum içerisinde uyması gereken ilkeler kural bütünü olarak tanımlanırken; etik davranışların yapısını ve ahlaki özünü ele alan felsefenin bir dalıdır (Aktan, 2009). Ahlak, toplumsal çerçevede bir olgu olmasına rağmen, etik olgu ve olayları irdeleyen ahlak görüşlerini ve öğretileri aralarındaki benzerlik ve farklılıkları belirleyip karşılaştırma yapısı sınıflandıran ve eleştirilerde bulunan bir disiplindir (Özlem, 2013, s. 25). Ahlak büyük ölçüde yereldir; bir bireyin içerisinde bulunduğu toplulukla ilişkisinde göstermiş olduğu değerler ve kuralları ifade etmektedir. Bu çerçeveden incelendiğinde, ahlak, ahlaklılık kavramları olgusal ve tarihsel olarak yaşanan belirli bir pratiktir. Etik ise bu pratiğin, teorisi olmak durumundadır (Pieper, 2012; Cevizci, 2021, s. 22). Etik ya da ahlak felsefesi, kural ve normların oluşturduğu değer dünyasını anlayıp açıklamaya çalışan ilkeler bütünüdür (Cevizci, 2021, s. 13). Etik daha soyut; ahlak ise daha geniş çerçeve içerisinde bireylerin nasıl davranılması gerektiğine ilişkin yazılı olmayan standartları ele almaktadır. Etik bu soyut kavramları daha açıkça ifade etmeye, belirli alanlarda birtakım kural ve ilkeler tanımlamaya çalışmaktadır. Örneğin; siyaset etiği, sanat etiği, medya etiği, tıp etiği, vb. alanlar için daha çok kendilerine ait ilkeleri içermektedir (Lamberton ve Minor, 1995; Aydın, 2018).

Etiğin temel görevi ahlak bağıntılarını irdelemek ve nitelikler üzerine konuşmaktır (Delius, 2001). Ahlakta yerellikler, etikte ise evrensellikten söz edilir (Baer, 2005). Bireyler ne ahlaksız ne de etiksiz olabilir. Bireysel davranışlar açısından ele alındığında; etik, toplumdan beklenen güvenilirlik, beklenen saygı, çevreye zarar vermemek vb. durumları içermektedir. Yapılan bireysel ya da toplumsal eylemler, diğer bireylere fayda ya da zarar veriyorsa burada etiğin varlığından söz edilmektedir (Aktaş, 2014). Hartmann (1949) etik olgusu için, “ahlak çokluğuna karşı etik tektir” diyerek disiplini tanımlamıştır. Etiğin görevi, ahlaki görüşleri ortaya çıkarmak, geliştirilmesini sağlamak, ahlaklar çokluğuna bir yenisi eklemek ve belirlenen kurallara ayak uydurulmasını için öneriler getirmek değildir (Özlem, 2013, s. 27).

Bütün felsefe disiplinleri gibi etiğinde kendine ait kavramları bulunmaktadır. Bu kavramların tanımlanması İlk Çağ felsefesinden beri devam etmektedir. İyi, erdem, sorumluluk ve vicdan gibi kavramların tanımlanması gerekmektedir. İyi kavramın tanımlanmasında ortak bir tanım olmamasıyla birlikte, iyinin varlığı konusunda fikirler ortaktır (Gökalp, 2010, s. 21). Ahlak eylemlerinin ulaşmak istediği nihai durumdur. En yüce iyi, başarılı bir yaşam pratiğinin gerçekleşmesi için sürdürülen

çabalar ve özgürlüğün gerçekleşmesi durumudur (Pieper, 2012). Her insanı etkinliğin ve insani seçimin amacı, en iyi olanı istemektir (Coşkun, 2019). Erdem ise bireylerin ahlaki açıdan sürekli iyi olma halidir. Bireylerin ahlaki gelişmişliği ve olgunluğun yansımaları olarak ele alınmaktadır (Gökalp, 2010, s. 22). Erdem, bireyin belirli eylemlerde bulunabilme yeterliliğidir. Aynı zamanda bireylerin ruhsal olgunluğudur (http-2).

Günümüzde sıklıkla sorduğumuz Ne yapmalıyım? sorusuna verilen yanıt “*Doğru olanı yapmalısın*” olmuştur. Doğru olan seçeneği yapmak aslında doğru eylemi gerçekleştirir. Doğru eylemde bulunmak içinse bir bireyin sahip olması gereken temel nitelik ise erdemdir (Özlem, 2013, s. 37). Mutluluk kavramı iyi yaşam, iyi durumda olma, sadece kendimiz için istenilir olan durumdur (Coşkun, 2019). Mutluluk, ruhun erdeme göre yaptığı tercihler ve gerçekleştirdiği eylemlere uygun etkinliklerdir (Aristoteles, 2015). İstenç (irade) özgürlüğü ise, bireylerin eylemlerini yöneten normları, ilkeleri ve değerleri kendisinin seçebileceği ve bunları değiştirip eyleme dönüştürme gücüdür (Özlem, 2013, s. 19-20; TDK, 2021). Vicdan ise bireylerin davranışlarını ahlaki açıdan değerlendirmesini sağlayan iç değerlendirme yetisidir. Bireyi kendi ahlak değerlerini yargılayan, bilişsel, sosyal ve güdüsel faktörlerden etkilenen bir iç denetim mekanizmasıdır (Townsend ve Thompson, 2014). Vicdan, sorumluluk gibi ahlaki yükümlülüklerimizi yerine getirdikten sonra hissedilen huzurdur.

İlkeler ile eylemler arasındaki tutarlılığın yargılanma yeridir, kısacası içimizdeki yargıdır (Özlem, 2013, s. 174). Gerekli yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumunda ise bireyler vicdan azabı ile karşılaşır. Vicdan azabı, ruhsal olarak ceza olduğuna inanılan ve bireyleri huzursuz eden bir histir (Gökalp, 2010, s. 22). Vicdan ve etik arasındaki ilişki karar mekanizmasını etkilemektedir. Doğru olanı, iyi olanı, değerli olanı yapmak istediğimiz durumlara karşı nasıl davranmamız gerektiğinin yanıtıdır. Bireylerin vicdanen algıladığı değerler arasında; ahlaki değerler ağırlık ve yoğunluk taşıdığından, vicdan kavramı ile ahlak/etik kavramları iç içe geçmiştir (Ada ve Ural, 2020, s. 4).

2.1.3.1.4. Etiğin Tarihsel Gelişimi

Alanyazında etiğin tarihini net olarak bilinmemekle birlikte, birçok topluluğun eski çağlardan itibaren etik anlayışa sahip olduğu bilinmektedir. Ahlak kavramı, filozoflar tarafından keşfedilmiş ya da ortaya atılmış normlar değildir. Ahlaki değer yargıları felsefeden önce var olan ve kendiliğinden oluşan normlardır (Aktan, 2009). Ancak İyi-kötü olan nedir?, “*eylem ve davranışlarımızın hangisi doğru-yanlıştır*” gibi sorular felsefe ile birlikte üzerinde durulan konular haline gelmiştir (Aktan, 2009). Ahlak, ne yapılmalı-yapılmamalı? Bir durumla ilgili doğru-yanlış olan nedir? İyi-kötü olan nedir? gibi sorulara yanıt aramaktadır (Naagarazan, 2006).

Etiğin tarihsel sürecine bakıldığında toplumdan topluma politik, ekonomik ve sosyal dinamiklere göre farklılık gösterdiği görülmektedir (Aktaş, 2014). Aslında her bir din toplumunda bireylerin nasıl davranması gerektiğini belirtmekte ve öğretmeye çalışmaktadır. Dolayısıyla dinler aslında etik sistemleri oluşturmaktadır. Etik olgusu günümüzdeki çağdaş yapıya ulaşıncaya kadar, dinsel etiğin dışında üç temel dönem içerisinde farklı yaklaşımlarla geliştiği görülmektedir. Bu yaklaşımlar; Eski Yunan felsefesiyle (özellikle Sokrates-Platon-Aristoteles’in felsefi düşünceleri) bu dönemi izleyen Helenistik ve Stoacı felsefe geleneklerinin kabul edildiği *İlk Çağ Klasik Ahlak Felsefesi Yaklaşımı*dır. Zaman içerisinde birtakım etkileşimler sonucu ortaya çıktığı düşünülen *Orta Çağ-Din Temelli Ahlak Felsefesi Yaklaşımı* olmuştur. Son olarak ise din temelli ahlakın reddedilmesiyle ortaya çıkan *Modern Laik Ahlak Felsefesi* yaklaşımıdır (Gürler, 2007).

Ahlak filozofları görüşlerinin ele alınmasıyla meydana gelen etik incelemeler etiğin tarihini oluşturmaktadır. İlkçağda etik genellikle Antik Yunan felsefesiyle şekillenmiştir. İlkçağ etik teorisinin temelleri bazı çerçeveler doğrultusunda oluşturulmuştur. Bunlar; (Cevizci, 2002).

1. Bireylerin varlığı belirli bir yapı ve belirli bir amaç (telos) sergilemektedir. Dolayısıyla, etik teorilerin neredeyse tamamı teleolojik etik kapsamı içerisine girmektedir.
2. Bireyler için bu amaçlar, iyi, adil ve erdemli yaşamak ya da bu fonksiyonların tam bir uyum içerisinde düzenli olmasını sağlamaktır.
3. Bu uyumlardan ise büyük ölçüde akıl sorumludur. Bireyleri diğer varlıklardan ayıran en temel unsur aklıdır.

4. Bireyin iyi-doğru olarak yaşaması, varlığına uygun olan amaca ulaşabilmesi aklına bağlı olduğu kadar topluma da bağlıdır.

Klasik ahlak felsefesi bireylerin amacının iyi, erdemli bir yaşam olduğunu ve bu doğrultuda temel kaynağın akıl olduğu varsayımına dayanan teolojik yapıdadır (Ada ve Ural, 2020, s. 30). Klasik ağın ilerleyen dönemlerinde ise Sokrates'in mutluluk etiği kuramı ön plana çıkmıştır. Sokrates felsefenin temelini bireyi, bireylerin ahlaki boyutlarını ve ilişkilerini ortaya koymasını sonucu Yunan Felsefesinden etik kuramının kurucusu olarak kabul edilmiştir (Aktaş, 2014). Sokrates'e göre etik, en son amacının mutluluğa ulaşmak olduğu kabul edildiğinden teolojik bir yaklaşım niteliğindedir (Tunalılar, 2010). Antik Yunanlılarla birlikte etik kavramını daha radikal bir değişimle rasyonaliteye dayandırılmaktadır (Higgins, 2011). Birey ilişkilerinin temelini, yönünü, biçimini, değerini, memnuniyetini, liyakatini vb. unsurları belirleyen değerlerin başında etik ilke ve kurallar gelmektedir (Ada ve Ural, 2020, s. 198).

İlk ağ etiğine göre ahlak içerisinde bulunduğumuz toplum tarafından kazanılır, bireylerin eylemleri diğer bireyler tarafından onaylanır düşüncesi etik teorisinde hâkimdir (Aktaş, 2014). Toplum içerisinde yaşayan bireylerin amacı erdemli ve iyi yaşamaktır. Eski Antik ağ Yunan düşüncesi ile günümüze kadar pek çok filozof, ahlak konusunda felsefi yaklaşımını belirtmeye çalışmıştır. Dolayısıyla ahlak felsefesi disiplini ortaya çıkmıştır (Aktan, 2009). Sokrates, Aristo, Epiküros, Platon gibi Antik ağ dřnrlерinin neredeyse hepsi mutluluk kavramını ile ilgilenmiş ve mutlu olmak için nasıl yaşamalı? Mutlu olmak için ne yapmalı? sorusuna yanıt aramışlardır (Aktan, 2009). Bu Antik ağ anlayışı, mutluluk ahlakı (eudaimonism) olarak adlandırılmaktadır. Neredeyse tüm öğretiler bu ereve de şekillenmektedir (Akarsu, 1982).

Orta ağ dönemine gelindiğinde ise dini yaklaşımlar ve din adamları her alanda ön plana çıkmaya başlamış ve etik anlayışında köklü değerimler meydana gelmiştir. Bu dönemde bireylerin, tanrı ile olan ya da olması gereken ilişkisi ön plana çıkmaktadır (Cevizci, 2002). Dini düşünceler kendini her alanda göstermiş, temelinde teolojik düşünce içermeyen görüşler tamamen reddedilmiştir (Aktaş, 2014). Felsefe dřnrlерinin bu baskıya ve geleneğe itiraz etmesi sonucunda felsefede modern döneme geçiş süreci başlamıştır.

Modern bilimin yükselmesi ve ticaretin ortaya çıkışıyla din destekli geleneksel anlayış yıkılmaya başlamıştır. Ahlakın temeli artık, bireyin kendisinde, rasyonel düşüncesinde, sosyal, politik kuramlarda ve geçirdiği evrim sürecinde aranmaya başlanmıştır. Modern çağda diğer çağlarda olduğu gibi dönem kendi ahlaki ilkelerini, değerlerini ve normlarını yaratmıştır (Hume, 2000; Cevizci, 2002). Modern çağ etik teorilerinin temelinde ise bireylerin “faydacılık” anlayışı yer almaktadır. Ekonomik sistemin topluma hâkim olması ve kapitalist sistemin giderek güç kazanması faydacılık anlayışının bu dönemde ön plana çıkmasına neden olmuştur. Bu görüşe göre bir eylem en yüksek kişi için en yüksek fayda sağlıyorsa ya da en az sayıda birey için en az düzeyde zarara neden oluyorsa etikdir (Aktaş, 2014). Etik ile ilgili düzenlemelerin yaygınlaşması 1980’li yıllardan itibaren hız kazanmıştır. Bu yıldan itibaren birtakım uluslararası kuruluşlar ve devletler bazı etik davranış kodları ve mekanizmaları oluşturmaya başlamışlardır (Ada ve Ural, 2020, s. 235).

2.1.3.2. Etik Teoriler

Etiği, felsefesinin bir alt disiplini olarak görülmesini sağlayan en önemli unsur Sokrates ve Platon gibi filozofların, hayatının amacının ne olduğu ve erdemli bir hayatın niteliği üzerinde düşünmeye başlamış olmalarıdır (Cooper, 2005). Etik teoriler; etik mutlakiyet ve etik görecelik olarak iki uç noktada konumlandırılabilir. Etik mutlakiyet, evrensel olarak uygulanabilen sonsuza kadar geçerli olabilecek ahlaki ilkelerdir. Rasyonel olarak doğru ya da yanlış olarak belirlenebilen nesnel niteliktedir (Karabey, 2020, s. 15). Etik görecelilikte ise ahlak, ortama bağlıdır ve öznelidir. Bu çerçevede rasyonel olarak belirlenebilecek bir doğru ya da yanlış yoktur. Herhangi bir durumda doğru veya yanlış karar veren kişilere ve bu kişilerin içinde bulunduğu kültüre bağlıdır (Kıral, 2015, s. 84). Antik Çağ’dan günümüze kadar ortaya atılan tüm etik teoriler başlıca *üç temel problem* üzerine odaklanmışlardır. Bu problemlerden birincisi, iyi veya en yüksek iyi problemidir. İkincisi, doğru eylem problemidir. Üçüncüsü ise istenç (irade) özgürlüğüdür. Belirtilen bu üç problem; Ne yapmalıyım? Neyi seçmeliyim ve istemeliyim? sorularına yanıt getirme amacıyla ilgilidir (Delius, 1990).

En yüksek iyi problemi ele alındığında bazı bireyler farkında olmasalar da yaşamın anlam ve değeri herhangi bir “en yüksek iyi” yi gerçekleştirme veya ona ulaşabilme çabasıdır. En yüksek iyi problemini baskın problem olarak gören görüşlerin eski etik teorileri olduğu görülmektedir. Etik tarihi “*en yüksek iyi*” nin ne olduğunu tanımlama girişimiyle başlamıştır. Tüm teorilerde en yüksek iyi, elde edilmesi gereken bir amaç/hedef ve mutluluk olarak görülmektedir. Etikte bir diğer baskın problem ise doğru eylemdir. Günümüzde sıklıkla sorduğumuz Ne yapmalıyım? sorusuna verilen yanıt “*Doğru olanı yapmalısın*” olmuştur. Doğru olanı yapmak aslında doğru eylemde bulunmaktır (Özlem, 2013, s. 36).

Etik kuramların her biri etik değerın taşıyıcısı olarak neyi gördüklerini anlamaya çalışarak farklı farklı bakış açılarını yansıtmaktır (Türer, 2019, s. 8). Etik teoriler, bireyler arasında çatışma olmadan problemlerin çözülmesini ve tarafların en yüksek faydayı sağlamalarına rehberlik eden kılavuzlar sunmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2018). Ahlak felsefesi filozoflarının konulara yaklaşımı üç ayrı biçimde ele alınabilir. Bunlar; betimleyici ahlak felsefesi çalışmaları, normatif ahlak felsefesi çalışmaları ve analitik-eleştirel ahlak felsefesi (meta etik) çalışmalarıdır (Gündoğan, 2019).

Betimleyici etik, ahlak alanındaki bilimsel ve materyalist yaklaşımı tanımlamaktadır (Cevizci, 2002). Kural koymak ya da norm bildirmek yerine davranışların nasıl açıklanabileceğini, nasıl betimlenip analiz edileceği üzerine düşünülen yaklaşımlardır (Pieper, 1999, s. 209). Bireylerin ahlaki görüş ya da inançlarıyla ilgili olgusal önermelerden meydana gelen etik türünü ifade etmektedir (Cevizci, 2002). Betimleyici etik teorilerinin amacı, gerçek hayatta bireylerin nasıl etik davrandığını anlamak ve sebeplerini açıklamaya çalışmaktır (Karabey, 2020, s. 29). Bireylerin hangi ahlaki standartlar çerçevesinde nasıl davrandıklarını açıklamakla ilgilenmektedir.

Normatif etik, ahlaki normların ve taleplerin betimlenmek yerine birtakım gerekçelere dayanarak temellendirilmesine üzerine kuruludur (Pieper, 1999, s. 24). Doğru davranış şekillerini ortaya koymayı amaçladığı için normatif (norm koyucu) olarak adlandırılmaktadır (Karabey, 2020, s. 15). Yaşamımızı ne şekilde devam ettireceğimizi, eylemlerin nihai amacının nasıl olacağı, hangi davranışların yapıp yapılmayacağı vb. durumları tartışan teorilerdir. Adil bir toplumda nelerin olması gerektiğini, bir bireyi ahlaki açıdan iyi ve doğru kılan eylemlerin neler olması

gerektiğini sorgulamaktadır (Frankena, 2007). Özellikle kürtaj, ötenazi, ölüm cezaları vb. durumların ahlaki görüş çerçevesinde doğruluğunu tartışmaktadır (Cevizci, 2002).

Normatif etik, ahlaklılığın özü, ahlaklılığın ilke ve temellerini ya da ahlaklı olmanın ne anlama geldiğini, bireylerin nasıl bir hayat yaşamaları veya amaçlarının neler olması gerektiğini araştırmaktadır (Türer, 2019, s. 65). Ayrıca bireylerin değerlendirme ve eylemlerinin çoğu zaman normlar tarafından belirlendiğine vurgu yapmaktadır (Bayrak Kök, 2013). Bireylerin neler yapması gerektiğini ya da mevcuttaki ahlaki davranışlarının uygun olup olmadığını anlamaya yöneliktir (Amakobe, 2016). Normatif etik teorilerin temel varsayımı, ahlaki davranış ölçütlerinin sadece tek bir kural ve ilkeler grubuna bağlılığını incelemektedir. Normatif teoriler kurallar, normlar ve gerekler ayırımı yapmakta ve gerekli ilkeleri belirlemektedir (Taylor, 1978). Doğru-yanlış davranışlar hakkında bir takım ahlaki standartların belirlenmesi ve uygulanmasına yönelik işleve de sahiptir (Driver, 2007). Normatif ahlak felsefesi, hangi eylemlerin iyi ve ahlaka uygun eylemler olduğunu, nasıl davranılması gerektiğini, bireylere yön gösterici, telkinde bulunan ve durumlara ilişkin keskin biçimde kurallar koyan bir düşünce biçimidir (Gündoğan, 2019).

Tarihsel açıdan ele alındığında betimleyici etik, normatif etikten önce gelmektedir. Düşünce tarihinde Sokrates'le birlikte, sofistler normatif etiğin ilk kurucuları olarak görülmektedir. Sofistler, etik teorilerini birbirinde farklı toplumların gelenek ve değer sistemlerini gözlemleyerek bir dayanak üzerine kurmuşlardır (Cevizci, 2002). Bireyler yaşamlarında çeşitli etik ikilemlerle karşılaşabilir. Etik ikilem, iki ya da daha fazla değer çelişki durumunu ifade etmektedir (Trevino ve Nelson, 2011). Meydana gelen bu etik ikilem sonucunda bireyler bir karara varmak zorunda kalabilir. Etik ikilemler karşısında kararlar alınırken gerekli yönlendirmeleri yapan bazı somut temellere gereksinim bulunmaktadır (Karabey, 2020, s. 16). Normatif etik teoriler, bu somut temelleri karar vericilere sağlamaktadır.

Analitik-eleştirel etik ise değerler ve yargıların doğası hakkında sorular sorarak bu sorulara yanıt vermeye çalışan bir felsefe disiplindir. Analitik-eleştirel etiğin ele aldığı temel problemler, metafizik, psikolojik olaylar, epistemolojik ve kural koymakla ilgilidir (Miller, 2008). Ahlaki yargılamaların felsefi bir çalışmasıdır. Dolayısıyla doğru ve yanlışın ne olduğu sorusu yerine doğru ya da yanlış olarak adlandırılanların anlam ve önemi ile ilgilenmektedir (Kozak ve Nergiz, 2018). Analitik etik, hem ahlaki terimlerin anlamını hem de ahlaki yargıların öznel ya da nesnel olup

olmadığı gibi soruları kapsamaktadır (Taylor, 1978). Eleştirel veya metaetik, ahlaki kavramların anlamını dil ve ahlak ilişkisi içinde çevreleyen düşüncedir (Poyraz, 1996). Günümüze kadar oldukça kapsamlı çok sayıda etik teorisi geliştirilmiştir. Bu teoriler, farklı bakış açılarına göre farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Bu çalışmada ise sınıflandırma; idealizm, rölativizm ve diğer etik kuramlar şeklinde ele alınmıştır.

2.1.3.2.1. Etik Konum Kuramı

Etik alanyazında deontoloji ve teleoloji bakış açısı sıklıkla ön plana çıkan iki kuramdır. Fakat her iki kuramda tam olarak etik problemleri açıklamayamamaktadır. Ahlaki yargılamaların açıklanmasında teleoloji ve deontoloji kuramları tek başına yeterli değildir. Neyin doğru-yanlış olduğunu belirlemek oldukça zordur, çünkü bireylerin farklı standartları ve algılamaları vardır. Ahlakî değerlerin gün geçtikçe kaybolduğu ve kişilerin kendi çıkarları için bir takım faaliyetleri görmezden geldiği ve yok saydığı bu dönemde etik konumun önemi giderek artmıştır. Etik konumun, işletmelerin belirlemiş oldukları hedefleri, amaçları ve strateji gerçekleştirebilmeleri ve hem işletme hem de işletme dışı ilişkilerin sağlıklı olarak kurabilmesi noktasında kilit bir nokta olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda, iş performansı ve motivasyonu pozitif yönde etkileyerek işletme değerlerine katkı sağlayacaktır.

Alanyazında etik konum, etik tutum, etik pozisyon, etik ideoloji ve etik durum olarakda nitelendirilebilmektedir. Bireylerin ahlaki durumlara karşı, ne tür davranış ve hareketleri sergilediği ve nasıl etkilendiğine yöneliktir. Kuramın temeli, bireylerin ahlaki karar alma süreçlerindeki farklılıklara dayanmaktadır (Schlenker ve Forsyth, 1977). Ahlaki yargıları incelerken, bireysel farklılıkları da ele almak gerekmektedir. Söz konusu bireysel farklılıkları açıklayan ahlaki düşünce konusunda pek çok farklı yaklaşımlar olmasına rağmen (Hogan, 1970), Schlenker ve Forsyth (1977) bireysel farklılıkları açıklayan iki temel faktör olduğunu savunmuştur: Rölativizm ve İdealizm. Bu kapsamda Forsyth'un (1980) etik yaklaşım kuramı ön plana çıkmaktadır.

Etik konum kuramı, rölativizm ve idealizm kavramlarını kullanarak etik problemleri bireysel faktörlere dayandırmaktadır (Barnett, Bass ve Brown, 1996). Kuram, bireylerin ahlaki karar alma süreçlerindeki farklılıkları ele almaktadır (Schlenker ve Forsyth, 1977). Bu farklılığı belirleyen durum ise bireylerin sahip

olduğu kişisel etik sistemidir (Bakır, 2013). Etik konum kuramı, bireylerin farklı konularda kendi davranışları ve başkalarıyla ilgili etik değerlendirmelerindeki farklılıkları ortaya koymaya çalışmaktadır.

2.1.3.2.1.1. İdealizm: İdealizmin temelinde sonuçların doğru eylemlerle elde edilmesi düşüncesi yer almaktadır (Özbek ve Özer, 2012). Bu yaklaşım çerçevesinde bireylerin ferahı ön plandadır ve bireyler süreçte yer alan tüm paydaşların sonuçtan memnun olması gerektiğini savunur. Ayrıca bireyler her zaman ve her koşulda başkalarına zarar vermekten kaçınılmalıdır (Forsyth, 1992). “*Kendine nasıl davranılmasını istiyorsan, başkalarına da öyle davran*” ilkesi, tam olarak idealizm görüşünü ifade etmektedir (Özyer ve Azizoğlu, 2010).

İdealizm düşüncesine göre, istenilen sonuca ulaşmak istiyorsak doğru davranış biçimleri gösterilmelidir (Kleiser vd., 2003). İdealizm görüşü yüksek olan bireyler yani idealistler etik kurallar, normlar ve ilkelere göre hareket ederler (Karande vd., 2000). Ayrıca, başkalarına zarar vermenin her zaman önlenebileceğine inanırlar. Başkaları için olumsuz sonuçlar doğurabilecek olan iki kötüden iyisini seçmeyi istemezler. İdealizm derecesi düşük olan bireylerde ise bu tür kaygılar yer almaz. Bazı durumlarda zarardan kaçınmak mümkün olmamaktadır. Bu durumda kötünün iyisi tercih edilebilir (Barnett vd., 1996). Bazen zararın, fayda sağlamak için gerekli olduğunu düşünürler (Forsyth, 1980; Forsyth, 1992). İdealizm daha çok diğer bireyleri düşünmeye ve etik konulara karşı yanıt vermede iyimser olmaya ilişkin değerler içermektedir (Karande vd., 2000).

2.1.3.2.1.2. Rölativizm (Görecelik): Rölativizmin temeli şüphecilğe dayanmaktadır ve evrensel kuralların reddedilmesi gerektiğini savunmaktadır (Özbek ve Özer, 2012). Tüm bireyler için kabul edilen bir etik kuraldan söz etmek mümkün değildir (Reidenbach ve Robin, 1990). Rölativizm teorisine göre, bireyler karar alırken durum ve kişilere göre değerlendirmede bulunmaktadır. Bu çerçevede genel kurallara uymayı reddederler (Forsyth, 1981). Etik ilkeler, toplumla ilgilidir, kültürle iç içedir ve kültürden kültüre değişebilir (Loo, 2002). Bireyler başkalarını yargımlarken de, genel

kabul gören etik kurallar yerine kişiyi dikkate alarak görecelik bakış açısıyla değerlendirme yapmaktadır. Rölativizm görüşüne sahip bireyler, belirlenen evrensel ahlak kurallarını, ilkeleri, normları, kanunları ya da ilkeleri reddederler (Ulrich ve Soeken, 2005). Rölativizm de odak nokta, o anda mevcut olan şartlar ve bireylerdir (Karande vd., 2000).

Bireyler, duruma bağlı veya öznel olarak davranabilir (Kleiser vd., 2003). Rölativizm düzeyi düşük olan bireylerde ise durum daha farklıdır, bu bireyler değişmeyen sabit ahlaki kurallara bağlıdırlar. Onlara göre doğru davranışlar ancak normlar, kurallar ve ahlaki ilkelerle gerçekleşmektedir (Barnett vd., 1996). Genel anlamda rölativizmin kural odaklı, idealizmin ise sonuç odaklı olduğunu söylemek mümkündür. Fakat asıl istenen ilke ya da sonuç odaklı bir sınıflandırma yerine, bireylerin ne kadar ilke ya da sonuç odaklı olduklarını belirlemeye çalışmaktır (Forsyth, 1992). Toplumun etik değerlerinin nesnel ve mutlak olmadığını anlaşılması rahatsız edici duygulara neden olabilir. Fakat rölativistlere göre, etik değerlerin doğruluk ve yanlışları yansız olarak bilenemiyorsa, bu değerler farklı toplumlarda değişiklik gösteriyorsa, tüm etik değerler geçerli olmalıdır (Lewis ve Unerman, 1999).

İdealizm ve rölativizmden yola çıkan Forsyth (1980) etik ideolojilerin 2x2 sınıflandırmasını yapmıştır. Bu sınıflandırma aşağıdaki Çizelge 5’te yer almaktadır. Bu çerçevede durumcular, mutlakçılar, öznelciler, ve istisnacılar kategorileri ortaya çıkmıştır. Birey, etik yargılamasında bu dört farklı yöntemden birini tercih edebilir. Dört şeklin her biri belli başlı etik felsefesi ekolleriyle karşılaştırılabilir. İdealizm ve rölativizm düşüncelerinin aralarında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olmadığını belirtmek gerekir (Gügerçin ve Ay, 2016).

Çizelge 5. Etik Konum Sınıflandırması

RÖLATİVİZM (Görecelik)			
		Yüksek	Düşük
İDEALİZM	Yüksek	<p><i>Durumsal Yaklaşım</i> Rölativizm temellidir. Ahlaki kuralları reddederler. Her bir davranış, durumlara göre en iyi sonucu verip vermemesine göre değerlendirir.</p>	<p><i>Mutlak Yaklaşım</i> Evrensel ahlaki kurallara göre hareket edilirse her zaman en iyi sonuca ulaşılabileceğini savunurlar.</p>

Çizelge 5- devamı

		Yüksek	Düşük
İDEALİZM	Düşük	<i>Öznel Yaklaşım</i>	<i>İstisnai Yaklaşım</i>
		Kişisel değerler ve bakış açıları ön plandadır. Evrensel ahlaki değerler göz ardı edilmektedir. Görecelik temellidirler.	Evrensel değerleri temel alarak ahlaki yargıları oluştururlar. Fakat istisnai durumlara karşı bu değerlerin yeniden değerlendirilebileceğini savunmaktadırlar. Görüşün temelinde faydacılık yer almaktadır.

Kaynak: Forsyth, D.R. (1980) A Taxonomy of Ethical Ideologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39 (1), s.176.

Yüksek rölativizm ve yüksek idealizmde durumcular ortaya çıkmaktadır. Ahlak felsefesinde durumcular, şüpheli görüşü benimseyerek etiğin durumsal olduğunu savunurlar. Ayrıca durumculara göre bir çok ahlaki değer vardır (Forsyth, O' Boyle ve McDaniel, 2008). Dolayısıyla genel ahlaki ilkeleri kabullenmek yerine reddetmeyi tercih ederler. Yüksek rölativizm ve düşük idealizmde ise, öznelcilik ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede bireyler, kişisel çıkarlarını oldukça önemsemektedir. Durumsalcılarla benzerlik gösterirler ve etik ilkelere göre hareket etmeyi reddederler. Öznelciler, durumsalcılardan farklı olarak her birey için olumlu sonuçlar ortaya koyma amacı içerisinde bulunmazlar (Forsyth, 1992). Düşük rölativizm ve yüksek idealizm ise mutlakçılık kavramını oluşturmaktadır. Bireyler için kurallar, ilkeler ve kanunlara uymak oldukça önemlidir (Kim, 2003). Başka bireylere zarar veren, temel ahlaki ilke ve değerleri göz ardı eden bazı davranışlara karşı hoş görü göstermezler. Düşük rölativizm ve düşük idealizm ise istisnacıları oluşturmaktadır. İstisnacılık görüşü faydacılık anlayışı üzerine kuruludur. Mutlakçılar ve istisnacılar arasında ahlaki değerlere verdikleri önem açısından bir paralellik söz konusudur. Buradaki fark, istisnacıların idealizmleri düşük olduğu için süreçte yer alan paydaşların olası görebilecek zararlarını önemsemezler. Ahlaki ilkeleri önemsemelerine rağmen faydacılık temelli oldukları için bir olayın hem olumlu hem de olumsuz sonuçlarını düşünerek hareket etmeyi tercih etmektedirler (Forsyth, O' Boyle ve McDaniel, 2008).

Forsyth'ın sınıflandırması etik konular hakkında farklı mantık yürütme yollarına ilişkin bakış açısı kazandırmıştır. Bu sınıflandırma ayrıca iş etiği kapsamında bireylerin etik yargılarının kişisel ahlak felsefelerine bağlı olduğunu da göstermiştir (Kim, 2003). Forsyth (1980)'a göre idealizm ve rölativizm, ahlak felsefesinde yer alan

diğer bir çok kavramıda içermektedir. Örneğin; yüksek rölativizm-düşük idealizm, bireyleri etik egoizme götürmektedir. Yüksek rölativizm-yüksek idealizm ise, bireyleri idealist septisizme götürür (Fletcher, 1973). Düşük rölativizm-yüksek idealizm ise bireyleri deontoloji ideolojisine götürmektedir. Diğer gruplara karşı görece daha çok ilke ve kurallara uymaktadır (Kim, 2003). Düşük rölativizm-düşük idealizm ise, teleolojik düşünceye benzemektedir. Çok sayıda birey için en iyiye, faydayı maksimize eden davranışları doğru ya da kabul edilebilir olarak görmektedir (Karande vd., 2000). Bir çok etik çalışma idealizm ve rölativizmin etik karar almanın farklı yönlerini etkilediği gerçeğini doğrulamaktadır (Singhapakdi, Kraft, Vitell ve Rallapalli, 1995; Sparks ve Hunt, 1998; Singhapakdi, Vitell ve Franke, 1999; Karande vd., 2000).

2.1.3.2.2. Diğer Etik Kuramları

Yaşamımızda karşılaştığımız problemlere karşı neler yapacağımız ve nasıl karar vereceğimize ilişkin tüm düşünceler etik teorilere zemin hazırlamaktadır (Türkeri, 2017, s. 13). Diğer etik kuramlar başlığı altında, teorik ve uygulamalı etik kavramları ele alınmıştır.

2.1.3.2.2.1. Teorik Etik

Etikğin temel özelliği, genellik, kuramsal ve sistematikliği, kanıta dayalı yapısı ve iddialarını kanıtlayıp temellendirmedi. Tüm bu özellikleri ifade eden kuramsallık ve genellik teorik etik için geçerli bir özelliktir (Cevizci, 2012). Teorik etik kendi içinde ileri sürdüğü hayat modeli için felsefenin normlar ortaya koyması veya koymaması yönü ile iki grupta incelenmektedir. Böylece, teorik etik normatif ve normatif olmayan etik teorileri olarak iki ana grupta ayrılmıştır. İlk aşamada normatif etik teoriler ikinci alt başlıkta ise normatif olmayan etik teoriler olarak ele alınmıştır.

2.1.3.2.2.1.1. Normatif Etik Teoriler

Etiğin bir kısmını oluşturan normatif etik alanında, tarih boyunca birçok etik teorisi bulunmaktadır. Bu teorilerden; Sokrates'in mutluluk etiği, Aristoteles'in kendini gerçekleştirme etiği, Epiküros'un hazcılığı, Aziz Augustinus'un aşk etiğini, Hobbes'un bencillik etiğini, Spinoza'nın determinist etiğini, Kant'ın niyet ya da ödev ahlakını, Bentham ve Mill'in yararcılığını, Schopenhauer'i kötümserlik etiğini, varoluşçu etiği, Heidegger ve Sartre'in sahicilik etiğini sayabiliriz (Cevizci, 2002).

Normatif etik teorileri genel olarak teleoloji (sonuç odaklı teoriler), deontoloji (sonuç odaklı olmayan teoriler) ve erdem etiği olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır (Karabey, 2020, s. 15). Sonuç odaklı teoriler, temel etik değer taşıyıcısını ve en yüksek "iyi durum" ya da "sonuç" olarak; deontolojik etik "doğru eylem" olarak; erdem etiği ise "iyi bir kişi" idesine, aynı zamanda etik açıdan saygı değer bir kişi olarak tanımlanabilen "iyi insan" düşüncesine vurgu yapmaktadır (Cevizci, 2007). Bu sınıflandırmada her bir teori farklı bir davranış seçeneğinin tercih edilmesiyle sonuçlanır ve hiçbirini bir diğerine göre mükemmel ya da daha iyi değildir (Karabey, 2020, s. 16).

Normatif etik alanındaki çalışmalarda genellikle kullanılan etik ikilemlerin kaynağı vagon ikilem senaryolarıdır. Beş kişiyi kurtarmak için bir kişiyi öldürmek üzere tren raylarının yönünü değiştirme senaryoları ve benzer üst geçit senaryolarından oluşmaktadır (Foot, 1967; Thomson, 1976; Christensen ve Gomila, 2012). Söz konusu etik ikilem senaryoları sıklıkla alanyazında kullanılmıştır. Bu senaryolar faydacı ve deontolojik kararların ayrılmasında neredeyse tek ölçüt haline gelmiştir (Kahane, 2015). Fakat benzer şekilde etik ikilem senaryolarını kullanarak yapılan bazı araştırma sonuçlarına göre, etik ikilem senaryolarının içerik olarak faydacı ve deontolojik kararları ayırmada yeterince iyi olmadığı görüşüne varılmıştır (Koenigs vd., 2007; Moore, Clark ve Kane, 2008; Kahane, 2015). Faydacılık ilkesi, ahlaki açıdan doğru davranışın en iyi genel sonucu üreten davranış olduğunu savunmaktadır. Sonuçlar, onlara yol açan eylemlerden bağımsız olarak değerlendirilmektedir. Deontoloji ilkesine göre (örneğin bkz. Kant, 1788/2003) eylemler; bireylerin onurlandırması gereken ahlaki kurallara, haklara, görevlere veya yükümlülüklerine bağlılığına göre değerlendirilmektedir. Bir eylemin ahlaki, eylemin içsel doğasına bağlıdır (örneğin, masum insanları öldürmek, kaç hayat kurtarılırsa kurtarılınsın, ahlak dışıdır). Ancak faydacı ilke ile deontolojik ilke her zaman birbiriyle çelişmemektedir. Conway ve

Gawronski (2013) göre, ahlaki açıdan kabul edilemez bir eylemin aynı anda hiçbir şey yapmamaktan (yani eylemsizlikten) daha kötü sonuçlara yol açtığı senaryolarda mevcuttur. Böyle bir durumda ilgili eylem her iki ilke tarafından da kabul edilemez.

Sonuçsalıcı (Teleolojik) Teoriler

Teleoloji (teleology) kelimesi Yunanca 'da “son, amaç” anlamlarına gelmektedir ve telos kelimesi, Grekçe “hedef-amaç” anlamına gelen sözcükten türemiştir (Cevizci, 2021, s. 45). Bir ahlak felsefesi olarak teleolojiye göre; bir eylem zevk, bilgi, kariyerde ilerleme, kişinin çıkarlarına hizmet etme, fayda, refah hatta ün gibi bir takım istenen sonuçları üretebiliyorsa ahlaki olarak doğru veya kabul edilebilirdir (Ferrell, Fraedrich ve Ferrell, 2017).

Teleolojik görüşün iki temel özelliği ön plana çıkmaktadır. İlk olarak bir eylemin ahlaki değerini belirlemek için onun sonuçlarına odaklandığıdır. Ahlaki eylemlerin sonucunda, birileri zarar görüyor ve bu durumdan olumsuz şekilde etkileniyorsa bu eylem kesinlikle yanlıştır. Teleolojik teoriler aynı zamanda sonuçsalıcı etik öğretiler olarak da bilinmektedir (Cevizci, 2002, s. 45). Teleolojik kuramlar, eylemlerin sonuçlarına odaklanır ve eylemi iyi-kötü, doğru-yanlış sonuçlarla ortaya koymaktadır (Özgener, 2004). Bir davranışın ya da eylemin doğru ya da etik olup olmadığı, o davranışın ortaya çıkardığı iyi-kötü sonuçlarına göre değerlendirilmektedir. Bu teoride, davranışın ya da eylemin sonuçlarından meydana gelen durumlar dikkate alınmalıdır (Macdonald ve Beck-Dudley, 1994).

Sonuçsalıcı teorilerde ahlakın temel standardı, gerçekleştirilen davranışın sonucunda ortaya çıkan değer ne olduğuyla ilgilidir. Sonuçsalıcı teorilerin en temel amacı, en yüksek iyiye en yüksek seviyede ulaşmaktır. Sonuçsalıcı öğretilerin tümünde en yüksek iyi durumu “mutluluk” olarak düşünülmektedir. Mutluluk, sürekli bir hoşnutluk, bireysel ve toplumsal faydalar ve bedensel haz gibi farklı şekillerde tanımlanmıştır (Türer, 2019, s. 70). Sonuçların iyi olarak değerlendirilme noktası da haz ve acıya bağlıdır (Wiggins, 2006). Teleolojik etik hazcılık kavramına da dayanmaktadır. Teleolojik etik teorileri, mutluluk, haz gibi maddi ölçütler ortaya koymakta ve en yüksek mutluluk gibi tek bir ölçütü ele almaktadır (Cevizci, 2002). Bu etik teorisinin temelinde “insan doğası” bulunmaktadır.

Hobbes, insan doğasına dayanarak yapmış olduğu çözümleme sonucunda, bireyleri bencil ve kendini korumaya ayarlı bir işlem aracı olarak görmektedir. Bu

çerçevede bireyler, kendini koruma altına alarak kendisine haz veren etkilere yaklaşırken, acı veren etkilerden uzaklaşmaktadır (Türer, 2019, s. 69). Hazcılığının ilkçağ temsilcileri Kireneli Aristippos ve Epikuros'dur. Bütün hazcı teori yaklaşımları gibi "hazın en yüksek iyi olduğu" görüşü savunulmaktadır (Heizer, 2005). Ölçülülük, adalet, dostluk vb. geleneksel temel erdemler göz ardı edilerek, anlık hazlara ve bu hazların getirdiği mutluluğu hayatın en yüksek amacı haline getirmektedir (Cevizci, 2021, s. 165). Bireylere haz veren olgular iyi, acı verenler ise kötüdür. Bu haz anlayışı hedonizm kavramını oluşturmaktadır (Aktan, 2009).

Diğer özellik ise davranışların toplumsal refaha katkısıdır. Bir davranış birden fazla kişiye yarar sağlıyorsa iyi-doğru olarak değerlendirilmektedir (Tannsjo, 2008). Bir faaliyetin meydana getirdiği sonuçlar üzerindeki davranışların iyi veya kötü olmasına göre karar verme eğilimi göstermektedir (Harris ve Sutton, 1995). Teleolojik etik, ahlaki eylem ölçütlerini belirlenmesinde değer kavramlarının mutlaka temelde olması gerektiğini belirtmektedir. Bireyler, akıllı ve sorumlu birer varlıktır. Ahlakın temeline ödevi yerleştirmektedir, çünkü insanoğlunun yaşamı içerisinde birtakım ödevleri olduğuna inanmaktadır (Cevizci, 2021, s. 115). Teleolojik etiğin en klasik örneği faydacılıktır. Faydacılık ise ahlakın temelini acıdan kaçınma, hazzı arttırma olarak tanımlamakta ve son amaç olarak mutluluğu görmekte olan bir ahlak felsefesi yaklaşımıdır (Türer, 2019, s. 67).

Bir diğer teleolojik yaklaşım ise bireyciliktir. Bir davranış bireylerin kişisel çıkarlarına hizmet ediyorsa bu davranış ahlakidir (Beekun vd., 2005). Faydacılık ve bencillik öz olarak birbiriyle benzerlik göstermekte, faydacılık ise bireye en yüksek iyiyi sağlamayı amaçlamaktadır (Yücel ve Çiftçi, 2012). Bir davranış bireye uzun vadede yarar sağlıyorsa bu durum etik sayılabilir (Schermerhorn vd., 1998). İş hayatında bireysel kararlara rehberlik eden iki önemli teleolojik görüş olmaktadır; Egoizm (egoism) ve faydacılık (utilitariaism). (Karabey, 2020, s. 17).

Faydacılık Yaklaşımı: Sonuçsalcı kuramların en bilinen örneği faydacılık yaklaşımıdır (Usta, 2012). Faydacı etik 19. yy. başlarında ortaya çıkmış, ilk çağın mutlulukçu ve hazcı ahlak görüşlerinden oldukça fazla etkilenmiştir (Gündoğan, 2019). Faydacılık yaklaşımına göre, bir eylemin doğru olarak kabul edilmesinin kriteri mutluluğa ulaşmak istemesidir ve eylem sonucuna göre doğru veya yanlış olarak sınıflandırılması gereğidir (Gündoğan, 2019). Fayda ilkesine göre, bir eylem çok sayıda insana en büyük oranda mutluluğu sağlayabildiği kadarıyla doğrudur (Türkeri,

2019, s. 118; Stroll, 2020). Ahlaki davranışın en büyük sayı için en büyük yararı üreten davranış olduğunu savunmaktadır (Ülgen ve Mirze, 2004). Kuram, Jeremy Bentham (1748-1832) ve John Stuart Mill (1806-1873) tarafından temsil edilmiştir (Karabey, 2020, s. 18).

Faydacılık yaklaşımına göre, eylemlerin iyi ya da kötü olarak değerlendirilmesi eylemler sonucunda ortaya çıkan fayda ile değerlendirilmektedir. Bu çerçevede büyük kötülüklerden kaçınmak için daha küçük kötülükleri tercih etmek gerekiyorsa bu durum kabul edilebilir (Arslan, 2012). Faydacılık, karar alıcıyı bir faaliyetin veya faaliyetsizliğin sonuçlarının tümünü düşünmeye ve toplum için en iyiye karar vermek için uğraşan etik teoriyi ifade etmektedir (Reidenbach ve Robin, 1990). Faydacılık, bir karardan etkilenebilecek her bir taraf için karar seçeneklerinin fayda ve maliyetlerinin sistematik olarak karşılaştırılmasını gerektirmektedir. Bu çerçevede en doğru davranış, en yüksek yararı sağlayacak politika veya eylemi seçmektir (Velasquez, 2013). Faydacılığın kuramının özellikle üzerinde durduğu bir konu ise bir davranış sonuçlarının tüm toplum için dikkate alınması gerektiğidir. Fakat bireyler karar alırken kendileri ve yakın çevrelerini gözetenek karar almaktadır (Karabey, 2020, s. 17).

Faydacılık yaklaşımı iki alt grupta incelenmektedir: Kural faydacılığı ve eylem faydacılığı. Eylem faydacılığı, bir eylemin doğru ya da yanlışlığının iyi veya kötü sonuçlarına göre belirlenmesi gerektiğini savunmaktadır (Özgener, 2004). Daha çok hesaba göre bir tutum sergilenmesi gerektiğini ön planda tutmaktadır. Bir eylemin sonuçları karşısında olasılıklar hesaplanmalı ve toplamda daha çok fayda sağlayacağı düşünülen eylemden yana olunmalıdır (Arslan, 2012). Kurala dayalı faydacılıkta ise, bireyler kendi kurallarını uygulayarak en çok sayıdaki bireye en fazla yararı sağlayacak sonuca ulaşmaya çalışırlar. Kural faydacıları, eylemden ziyade hangi kuralın daha çok fayda sağlayacağı ile ilgilenmektedir (Tepe, 2011). Eylemlerin hangi kurallar sonucunda daha çok yarar sağladığını ön planda tutmaktadır (Haines, 2021). Bireylerin karşılaştığı bir duruma karşı her bir durumu incelemek yerine en yüksek yararı sağlayacak kuralları temel alarak karara varmasıdır. Örneğin; “rüşvet almak yanlıştır” ifadesi böyle bir kural olabilir (Karabey, 2020, s. 19). Eylem faydacılığı ise eylemin doğruluğunu eylemin sonucu açısından değerlendirilmesi gerektiğini söyleyen ahlak öğretisidir (Smart, 1967). Faydacılık yaklaşımı genellikle çoğunluğun yarar sağlayabileceği durumlarda benimsenmektedir. İş hayatı, siyasi ortam ve işletme

yöneticilerin davranışlarında faydacılık yaklaşımına göre hareket ettiklerini görmek mümkündür (Haines, 2021).

Birey ya da işletme en fazla yararı sağlayacak (en yararlı ve en düşük maliyetli) şekilde davranmaktadır. Bu durum günümüz işletmeleri tarafından sıklıkla benimsenmekte ve işletmeler en düşük maliyet üzerine odaklanarak verimlilik ve etkinlik üzerinde durmaktadır (Tek ve Reyhanoğlu, 2004). İşletmeler içerisinde kurallara, politikalara ve illkelere tamamen uyulması beklenmeyip, bunların yararlı olup olmadıklarının sorgulanması beklenmektedir (Arslan, 2001). Bazı kaynaklarda zaman zaman faydacı yaklaşımların etik yaklaşıma uygun olmadığını belirten görüşlerde yer almaktadır.

Bireycilik (Egoizm) Yaklaşımı: Bireyler için doğru ve kabul edilebilir davranışlara ve bu davranışların sonuçlarına odaklanmaktadır (Mengüç, 1998). Bir davranış bireylerin kişisel çıkarlarına hizmet ediyorsa bu davranış ahlakidir (Beekun vd., 2005). Bir davranış bireye uzun vadede yarar sağlıyorsa bu durum etik sayılabilir (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1998). Bireycilik aynı zamanda egoizm yaklaşımı olarak da ele alınmaktadır. Egoizm yaklaşımında bireyler kendi çıkarlarını en üst düzeye çıkaracak şekilde kararların alınmasını savunmaktadır. Bu durumda, her birey tanımlama yapmada ve davranışlarının doğruluğunu ölçmede farklı kriterleri kullanmaktadır (Shaw ve Barry, 1992).

Bireyler karar verirken kısa vadeli ve uzun vadeli faydalarını göz önünde bulundurarak karar alırlar (Crane ve Matten, 2016). Sonuçlar genele göre değil, eylemi gerçekleştiren bireylere göre değerlendirilir (Börk ve Kavas, 2015). Bireylerin farklı şekilde tanımlayabileceği öz çıkarlarına en fazla hizmet edecek olan kararı vermesi gerektiğini savunmaktadır (Karabey, 2020, s. 18). Birey öz çıkarını fiziksel iyilik, güç, haz, şöhret, tatmin edici bir kariyer, aile, servet veya başka unsurlar olarak tanımlanmaktadır. Etik karar verme durumunda egoizm anlayışını benimseyen kişi muhtemelen kendi çıkarlarına en fazla hizmet eden davranışı seçmeye yönelecektir (Ferrell, Fraedrich ve Ferrell, 2017). İşletmeler açısından ele alındığında egoizm, işletmenin temelde uzun dönemli karlarına veya hisse değerine dayanan öz çıkarlarını içermektedir. Ayn Rand, Smith ve Friedman gibi pek çok düşünür, bireylerin ve işletmelerin öz çıkarları doğrultusunda kendilerine en uygun şekilde hareket edeceklerini belirtmektedir. Bireyleri ve işletmeleri etik dışı davranışlara yönelttiği gerekçesiyle egoizme pek çok eleştiri gelmiştir. Egoizm tek bir aşırı ucu temsil

etmektedir. Yalnızca öz çıkarlara uygun hareket edilmesi egoizmin pek çok etik soruna yol açtığı görüşünde ortaya çıkarmaktadır (Schwartz, 2017).

Deontolojik Teoriler

Bireyler akıllı ve sorumluluk sahibi varlıklardır. Dolayısıyla bireylerin yerine getirmek zorunda olduğu birtakım ödevler bulunmaktadır (Özlem, 2013, s. 74). Deontolojik terimi, Grekçe “ödev- yükümlülük” karşılığına gelen “deon” sözcüğünden türetilmiştir. Ödev anlamını öne çıkaran Eski Yunan felsefesi deontosun ardından deontolojik (ödev bilgisel) kavram olarak adlandırılmaktadır (Blackburn, 2017). Deontoloji bireylerin haklarına ve belirli bir davranışa ilişkin niyetlerine odaklanan ahlak felsefesini ifade etmektedir. Sonuçlar yerine bireysel niyetlere odaklandığı için sonuç odaklı olmayan teoriler olarak da adlandırılmaktadır (Karabey, 2020, s. 22).

Deontolojik etik, teleolojik etiğin karşı ucunda yer almakta ve sonuca odaklanmak yerine doğru eylem üzerine yoğunlaşmaktadır. Deontolojik yaklaşım ahlaki davranışları haklı nedenlere dayalı olarak değerlendirirken; teleolojik görüş ahlaki davranışı sonuçlarına göre değerlendirmektedir (Usta, 2011). Eylemlerin sonuçları yerine eylemlerin temelinde ilke, niyet ve gerçekleştirilen ödevin önemli olduğu belirtilmekte ve ahlakın temeline ödevi yerleştirmektedir (Türer, 2019, s. 73). Deontolojik teoriler, davranış ya da eylemlerin sonuçları ile ilgilenmez, etik çerçevede davranışların ve eylemlerle ilgilenir (Gök, 2012). Birey eylemlerin ahlaksal değerlerinin sonuçlarına göre değil, eylemin arkasındaki niyete bağlı olduğunu savunmaktadır (Ada ve Ural, 2020, s. 8). Örneğin; bir fabrikanın çalışma koşulları meslek hastalığına yol açıyorsa, işletmenin kapanması tüm işgörenlerin işsiz kalmasına bile yol açsa, bu koşulların düzeltilmesi gerektiğini savunmaktadır (Ferrell, Fraedrich ve Ferrell, 2017). Deontolojik yaklaşımlarda eylemlerin sonuçlarına ulaştığı ya da ulaşmadığının herhangi bir önemi yoktur. Eylemler için asıl önemli olan temelde yatan kurallar ve ilkelerdir (Usta, 2010). Eylemlerin sonuçları yerine bireylerin niyetleri ön plandadır (Hooker, 1996).

Deontolojik teoriler, bir davranışın sonuçlarını dikkate almak yerine davranış niyetinin ve birey haklarının dikkate alınması gerektiğini savunmaktadır (Özgener, 2004). Bu teorinin temelinde davranışların doğal doğruluğu bulunmaktadır (Fraedrich, 1993). Örneğin; Kant’a göre yalan, ahlaki açıdan her zaman yanlıştır. Söylenen yalanlar başka bireylerin yanlış kararlar almasına neden olabilir ve böylece toplumda

doğru kavramı çöker. Bu teoride ilke, daima her bireyin aynı durumla karşılaştığında aynı faaliyetler sergileyeceği davranışını ortaya koymaya çalışmaktadır (Hansen, 1992). Deontolojik yaklaşımın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu yaklaşımda hangi görevlerin, zorunlulukların, hak ve ilkelerin öncelikli olduğunu belirlemek oldukça zordur. Etik ikilem durumlarında genellikle çatışmalar yaşanmaktadır (Karabey, 2020, s. 23). Örneğin; dürüstlük kuralına göre bir teröriste aradığı masum bir kişinin bulunduğu yeri söylemek ahlaki midir? Böyle ikilem durumlarında bazı düşünürler doğruyu söylemek gibi deontolojik ilkelerin mutlak kabul edilmemesi gerektiğini savunmuştur (Trevino ve Nelson, 2011). Bazı davranışlardan elde edilecek yararlar en üst düzeye çıkartılsa bile yapılmaması gerektiğini savunmaktadır (Ferrell vd., 2017).

Deontolojik etik anlayışı, akıl ve sorumluluk olan bireylerin ödevleri olduğu düşünceindedir. Böyle de ahlakın temeli olarak ödevi görür (Cevizci, 2002). Modern toplumda düzen, bireylerin neleri yapıp-yapmayacağını belirten ödev etiğiyle sağlanmaktadır. Birlikte yaşamayı sağlayan durum ödev etiğidir (Türer, 2019, s. 74). Deontolojik yaklaşım öncelikle olarak birtakım değer ve görüşlerden bağımsız olarak *ödev veya yapılması gerekene vurgu* yapmaktadır (McNaughton ve Rawling, 2009). Deontolojik teorilerde yükümlülükler ve görevler, temel ahlaki kategorileri oluşturmaktadır. İyilik kavramı, yükümlülükler ve görevler kapsamında tanımlanmaktadır. Bu teoride W.D. Ross tarafından ortaya konan görevler ile ilgili kurallar önemli bir yer tutmaktadır. (Boatright, 2011, s. 129). Teleolojik etik teoriler, belirli eylem sonuçlarının hesaba katılarak yapılması gerektiğini savunurken, deontolojik teoriler belirli birtakım unsurların ilkelere dayandırılarak ya da gerçekte de doğru oldukları için yapılması gerektiğini savunmaktadır (Cevizci, 2021, s. 89).

“Bir çölü geçmekte olan bir adamın iki düşmanı vardır. Birinci düşmanı, gece adamın kamp alanına girip su şişesine zehir koyuyor. Aynı gecenin ilerleyen saatlerinde ikinci düşman su şişesinin içinde zehir olduğundan habersiz bir şekilde su şişesine küçük bir delik açıyor. Adam çölü aşarken su içmeye davrandığında su şişesini boş buluyor ve susuzluktan ölüyor. Bu durumda adamı kim öldürmüş oldu?”

Birinci düşmanın savunma avukatının savu şöyledir; müvekkilim adamı zehirlenmeye çalışmıştır fakat zehirleyemediği için başarılı olamamıştır. İkinci düşmanın savunma avukatı ise, adam susuz kaldı fakat susuz kalmasaydı striknin içecekti, bunu yaparak bir insanı öldüremezsiniz (Blackburn, 2017). Bu tarz olaylar bizlere ayırımın ne kadar ince bir çizgi olabileceğini göstermektedir. Her ne yapıyorsak

yapalım, yaptığımız şeylerde doğru ya da yanlış sorularını, adalet ve ödev konularını gündeme getirmekte ısrar eden düşünce deontolojik tarz ile uyumludur (Blackburn, 2017).

Deontolojik teorilerde ön plana çıkan iki yaklaşım türü karşımıza çıkmaktadır. Bunlar haklar yaklaşımı ve adalet yaklaşımıdır. Haklar yaklaşımı; Immanuel Kant tarafından geliştirilmiş ve belirli şeylerin sonuçları her ne olursa olsun ahlaki olarak bağlayıcı olduğunu öne sürmektedir (Kozak ve Nergiz, 2018). Haklar yaklaşımına göre, bazı evrensel doğrular vardır ve bu doğrular zamana ve şartlara göre değişiklik göstermeden tüm bireyler tarafından yerine getirilmelidir (Arslan, 2001). Bu yaklaşım aynı zamanda bireylerin temel hak ve özgürlüklerinin başkalarının kararlarıyla elinden alınamayacağını da ifade etmektedir (Tek ve Reyhanoglu, 2004).

Bütün birey ve gruplara yönelik olarak belirlenen temel hak ve özgürlüklerin korunmasıyla tutarlılık gösteren karar ve davranışları ele almaktadır. Bu temel hak ve özgürlükler Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde yer alan haklardır (Bayrak, 2001). Doğruluk hakkı, yaşam ve güvenlik hakkı, gizlilik hakkı, vicdan özgürlüğü hakkı, konuşma özgürlüğü hakkı ve özel mülkiyet gibi haklar bunlardan bazılarıdır (Hellriegel ve Slocum, 1992). Bir diğer yaklaşım türünden biri olan adalet yaklaşımı ise, bir davranışın değerlendirilmesinde temel unsurun kural ve sonuçlar değil, bireylerin karakter, motivasyon ve amaçlarının dikkate alınması gerektiğini belirtir. Adalet yaklaşımı ise kararların eşitlik, doğruluk ve tarafsızlık gibi etik davranış standartlarına dayanması gerektiğini savunmaktadır (Trevino ve Nelson, 2001).

Erdem Etiği

Deontolojik etik ve teleolojik etiğin alternatifi erdem etiğidir. Bireylerin doğru eylemleri gerçekleştirebilmeleri için sahip olması gerektiği düşünülen ahlaki bir niteliği temsil etmektedir. Bu çerçevede bireyleri manevi açıdan yetkinliğe ulaştıran “ahlaki iyiler” bütünü temsil etmektedir (Türer, 2019, s. 79). Erdem etiğinde ahlaklılığın temelini iyi karakter özellikleri oluşturmaktadır (Küçükalp, 2005). Erdemi temel alan yaklaşımlar hazzı reddetmezler. Fakat, haz ilkesini temel ilke olarak kabul etmez ve ana ilkeye erdemi yerleştirirler (Işık vd., 2014). Erdem etiği karakter ve erdem kavramlarını ön plana çıkarmaktadır (Kollar, 2005). Bireylerin nasıl bir insan

olması gerektiği üzerinde yoğunlaşmaktadır. Erdem etiğinin önceliği, erdemli kişiler ve karakterli insan düşüncesidir (Küçükalp, 2007).

Erdem etiği yaklaşımının temel filozofları Sokrates, Platon ve Aristoteles'in içerisinde bulunduğu Yunan düşüncesi geleneği tarafından ortaya çıktığı kabul edilmektedir (Işık vd., 2014). Sokrates, arete ya da erdem teriminin felsefe de yer almasını sağlayan kişidir. Sokrates'ten önce arete, herhangi bir alandaki yetkinliğe karşılık gelmekteydi (Cevizci, 2021, s. 138). Aristoteles erdemi, "*gerekli erdemi edinebilmek doğal yapımızda vardır, alışkanlık haline getirerek erdemi geliştirebileceğimizi*" ifade etmiştir. Günlük yaşamımızdaki eylemler nesilden nesile aktarılan bir takım davranış örüntüleri, etkileşim modellerini içermektedir (Cevizci, 2021, s. 165). Topluluklar kültürel açıdan farklılıklar gösterdiği için toplumların erdem anlayışlarının da birtakım farklılıkların olması normaldir (Küçükalp, 2005).

Erdem etiği, yaşamda öncelikle geleneğe daha sonra karaktere, değerlerin ve erdemlerin değerinin tanınmasına ayrı bir önem vermektedir (Cevizci, 2021, s. 167). Erdem etiği Aristoteles ile başlamasına rağmen işletme ahlakına odaklanan çağdaş düşünürler günümüzde bu yaklaşımın tekrar ön plana çıkmasını sağlamıştır. Muhasebe, doktor, avukatlık gibi meslek gruplarında belirli meslek standartlarının ve kuralları erdem etiği yaklaşımı özelliklerine dayanmaktadır (Karabey, 2020, s. 27). 19. Yy. dan başlayan görüş, günümüzde "değer etiği" adıyla da tanımlanmaktadır (Işık vd., 2014).

2.1.3.2.2.1.2. Normatif Olmayan Etik Teoriler

Normatif etik teorilerinin neredeyse tümü birtakım yönlendirmelerde bulunmaktadır. Dolayısıyla bir norm niteliği taşıdığı düşüncesiyle eleştirilmektedir (Bayrak Kök, 2013). Yönlendirme etkisi olmadığı düşüncesiyle norm belirleyici özelliklerden uzak olan normatif olmayan etik teoriler geliştirilmiştir. Normatif olmayan etik teoriler, betimsel (tanımlayıcı) ve metaetik olarak iki grupta karşımıza çıkmaktadır.

Betimsel Etik Teoriler: Betimsel etikte bireylerin davranışları ve bu davranışların nedenleri bilimsel tekniklerle ortaya çıkarılmaya çalışılmaktadır. Betimsel etik, bilimsel yaklaşımın ahlak alanına uygulanmasının bir sonucu olup, bireylerin ahlaki

görüş ya da inançlarıyla ilgili olgusal önermelerden meydana gelmektedir (Cevizci, 2002). Örneğin; antropologlar, sosyologlar, psikologlar ve tarihçiler mesleki etik kodlardaki ahlaki norm ve tutumların neler olduklarını tespit etmeye çalışmaktadır. Betimsel etik teori görüşleri etik standartları veya ilkeleri gerekçelere dayandırır, ancak incelenen davranışlara ilişkin herhangi bir yargıda bulunmaz (Kozak ve Nergiz, 2018). Betimsel etik teoriler bireylerin, kültürlerin ve toplumların ahlakın tanımlanması ve incelenmesinden meydana gelmektedir. Farklı ahlaki kuralları, uygulamaları, sistemleri, inançları, değerleri ve ilkeleri karşılaştırarak farklıları ön plana çıkarmaktadır. Betimsel etik teorisinde karşımıza çıkan yaklaşım rölativizmdir.

Rölativizm (Görecilik) Teorisi: Etik tarihine bakıldığında bir rölativizm (göreciliğe) varmak veya tam tersine kuşatıcı, bağlayıcı, tek bir ahlak, bir evrensel ahlak geliştirmeyi denemek, evrenselciliğe (üniversalizm) başvurmak, ilk çağlardan beri rastlanan ve günümüzde de devam eden iki temel etik içi yönelim olarak karşımıza çıkmaktadır (Özlem, 2013, s. 24). Farklı toplumların farklı doğruluk anlayışları bulunmaktadır. Bu durum göreciliğin özü ya da temel düşüncesidir. Rölativizm, çoğu ahlak felsefecisinden yoğun eleştiri almaktadır. Farklı yaşam biçimlerine hoşgörüyü yaklaşması göreciliğin en cazip yanını oluşturmaktadır (Blackburn, 2017).

Rölativizm, her kültürün ya da toplumun kendi gerçeğine sahip olması değil; her bireyin ayrı ayrı kendi doğruluğuna sahip olmasıdır. Ahlaki görecelik bütün standartları bireye, bireyin öznel duygularına ve değişken yerel değerlere bağlamayı tercih etmektedir. Rölativizm teorisinde etik davranış, bireysel ya da grupsal deneyimlerden hareketle subjektif yargılara dayalı olarak meydana gelmektedir. Genel kurallar ve ilkeler yerine her toplum ve kültürün kendine ait farklı etik kurallara sahip olduğu kabul edilmektedir. Buna göre, toplumdan topluma, kültürden kültüre doğru-yanlış tanımlamaları farklılık gösterebilir (Ferrell vd., 2017).

Metaetik Teorileri: Metaetik, ahlak felsefesinde çağdaş yaklaşımı ifade etmektedir. Klasik etik anlayışına karşı olarak 20. yy. da alternatif bir yaklaşım olarak yeni bir etik türü geliştirilmiştir. Söz konusu etik, metaetik veya analitik etik olarak karşımıza çıkmaktadır (Cevizci, 2002). Ahlak filozofları, ahlaki kavramları analiz etme, anlamları açıklığa kavuşturmayı metaetik kavramı ortaya çıkmadan önce de yapmaktaydılar. Fakat metaetik düşüncesinde analiz etme, etiğin en önemli işi olarak görülmektedir. Dolayısıyla metaetiğin, normatif etikten sonra geldiği söylenebilir (Geivett, 2005).

Metaetik kavramı, Anglosakson felsefe çevrelerinden çıkmış bir terimdir. 20. yy. da birçok Anglosakson kökenli filozofun etik görüşleri metaetik altında sunulmuştur (Özlem, 2013, s. 147). Bu görüşler arasında, David Ross'un deontolojik/sezgici, George Edward Moore'un bilişsel/sezgici, neo pozitivist Moritz Schlink'in doğalcı, John Dewey'in bilimselci meta-etikleri yer almaktadır. Ahlaka yönelik olarak önermelerin anlamlarını, yapılan ilke ve buyrukların temelini irdeleyen bireylere nasıl davranacağını belirten bir çözümleme yöntemidir (Poyraz, 2019). Herhangi bir etik önermede bulunmaz ve tüm etik görüşleri karşısında tarafsız kalarak çözümleme yapar (Özlem, 2013, s. 134). Ahlaki olarak doğru ya da iyi ifadelerinin işlevleri ya da anlamı nedir? Etik ve değer yargıları nasıl oluşmaktadır? Ahlakın doğası nedir? Ahlaki ve ahlaki olmayan arasındaki fark nedir? (Frankena, 2007). Belirtilen değer yargıları ve etik değerler üzerine soru sorarak cevap arar, etiğin temel noktalarını araştırır. Hangi davranışın iyi-kötü olduğu gibi sorulara değil, doğrunun-iyinin ne demek olduğu sorularına cevap bulmaya çalışan etik teorisi türüdür (Gürler, 2007).

Metaetik, tarihsel, bilimsel, deneysel veya normatif yargı gerektiren bir düşünce biçimi olmayıp, ahlaki kavramların anlamını dil ve ahlak ilişkisi içerisinde analiz eden bir düşünme tarzıdır (Cevizci, 2002). Ahlaki yargılar üzerinde eleştirel bir düşünme biçimi olarak tanımlanabilir (Gündoğan, 2019). Metaetik, etik konuların sadece anlam, kuram ve mantık yönüyle ilgilenmektedir. İyi-kötü, doğru-yanlış ve mutluluk kelimelerinin anlamlarının ne olduğu ve kullandıkları yerlerde ne anlama geldikleri üzerinde durmaktadır (Işık vd., 2014). Etik yapılması gerekenin, ahlaki olguları, kavramları ve ahlak yargılarını analiz etmek olduğunu ifade etmektedir (Copp, 2007). Metaetiğin, ahlaki hayatla ilgili önermeler süren etiğin de bir üst düzeyine çıkarak, onun üzerine bir söylem gerçekleştiren bir etik türü olduğu söylenebilir. Etik tiplerini betimlemeye, birbiriyle karşılaştırmaya, çözümlemeye, ortak ve farklı yanlarını göstermeye, dayandıkları ilkelerin ve normların çeşitlerine göre sınıflandırma yapmaya yönelik etik çalışmalar meta etik çerçevesinde ele alınmaktadır (Özlem, 2013, s. 148). Geleneksel ahlak ya da normatif etik karşısında eleştirel bir tavır sergilediği için bazı kaynaklarda analitik etik, eleştirel etik olarak da tanımlanmaktadır (Cevizci, 2002).

2.1.3.2.2. Uygulamalı Etik

Etiğin şimdiye kadar ele alınan teorik boyutu yanında, uygulamalı etik boyutu da bulunmaktadır. Uygulamalı etik 1970’li yıllarda ortaya çıkmıştır (Cevizci, 2012). Bir teorik alanı olmayıp, etik teorilerin uygulama alanıdır denilebilir. Uygulamalı etik günümüzde yaşamımızın her alanında giderek artan somut ahlaki problemlerin bir sonucu olarak ortaya çıkan etik türüdür. Bireylerle olan ilişkilerimizde, sağlık sorunlarımızda, medya ve teknolojiyi kullanırken bazen de iş hayatımızda kısacası tüm günlük yaşam içerisinde birçok sorunla karşı karşıya kalırız. Bu sorunlara yönelik değerlendirmeler ve ahlaki çözümlerler sistematik olarak irdelendiğinde uygulamalı etik kavramıyla karşılaşırız (Yılmaz, 2009). Etiğin pratik sorunlara uygulanmasının bir sonucu olarak kürtaj, hayvan hakları, ötenazi gibi özgül ve tartışmalı ahlaki konu ve problemlerin analizleriyle ilgilenmektedir (Aytemiz ve Bolat, 2013).

Uygulamalı etik, genel etik ilkeleri bazı disiplin ve alanlara nasıl uygulanmalıdır? sorusuna yanıt vermeyi amaçlamaktadır. Özel ve kamusal alanlarda teknolojinin artmasıyla birlikte karşılaşılan problemlere karşı ahlaki bir bakış açısından hareketle uygulanan felsefi değerlendirme, inceleme ve analiz olarak uygulamalı etiğin kapsamı içerisine giren konularda artışlar meydana gelmektedir (Beauchamp, 2011). Uygulamalı etik, çevre etiği, araştırma etiği, tıp etiği, bilim etiği, hukukta etik, mühendislik etiği ve medya etiği gibi bir takım alt dallara da ayrılmaktadır (Çobanoğlu, 2009). Uygulamalı etik, teorik etikte elde edilen birikimini çeşitli alanlara uygulayarak mevcut problemleri çözmeyi amaçlamaktadır (Cevizci, 2002). Uygulamalı etiğin yaygınlaşmasıyla her kurum ve kuruluş kendi etik kurallarını oluşturmaya başlamıştır (Gündoğan, 2019).

2.1.3.3. Etik Karar Alma

Karar alma kavramı 1900’lü yıllarda Fayol’un başlıca yönetim fonksiyonlarını tanımlamasıyla birlikte önemli bir yönetim bileşeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Her kararın etik sonuçlara yol açmayacağını belirtmek gerekir (Ergeneli ve Mert, 2003). Etik karar alma, birbiriyle çelişen seçeneklerin olduğu durumlarda, sistematik düşünme yoluyla ahlaki olarak en doğru eylemi yapma sürecidir (Berggren, Begat ve Severinsson, 2002). Özdemir’e göre (2019) ise, etik karar alma bireylerin davranış

sonuçlarını ve sonuca giden yolları etik değerlere göre sistematik bir şekilde göz önünde bulundurarak seçim yapma sürecidir. Diğer karar alma süreçleriyle benzerlik gösterse de üst düzeyde muhakame ve daha fazla düşünmeyi gerektirir (Bektaş ve Köseoğlu, 2007).

Etik karar alma, etik ilkeler çerçevesinde hareket etmeyi gerektirmektedir. Bu çerçevede dürüstlük, doğruluk, adalet ve haklar yaklaşımı ön plana çıkan önemli etik karar alma ilkeleri arasındadır (Kıranlı ve İlğan, 2007). Etik karar alma karmaşık ve çok aşamalı bir süreçtir. Etik karar alma sürecini Türk Psikologlar Derneği şu şekilde özetlemiştir (Türk Psikologlar Derneği, 2004).

- Etik sorunun ve kaynağının belirlenmesi,
- Olası eylem alternatiflerinin belirlenmesi,
- Olası eylemlerinin her birinin kısa ve uzun vadede yarar ve zararlarının belirlenmesi,
- Tüm ilke ve kuralları değerlendirerek olasılıklardan birinin tercih edilmesi,
- Tercih yönünde harekete geçmek ve sonucun sorumluluğunun üstlenilmesi,
- Eylem sonucunun değerlendirilmesi,
- Sorun çözümlenmediyse diğer olasılıkların devreye sokulması,

Etik karar alma sürecinde en etkin rolü karar vericiler oynamaktadır. Karar vericilerin ekonomik, kültürel, sosyal ve etik algıları karar alma sürecini doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir (Bektaş ve Köseoğlu, 2008). Karar alma sürecinde kilit nokta ise bireylerin etik algısıdır. Bireyler bu aşamada sahip olduğu etik değerlerle durumu değerlendirecektir. Bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleri, etik olayların algılanması ve değerlendirilmesi aşamasında önemli olan bir faktördür. Kişilik özellikleri yaşanan etik sorunların algılanmasını etkilemekte ve etik sorunların değerlendirilmesi aşamasında etik yargılamalarda bireylere rehberlik etmektedir (Ay, 2005). Farklı kişilik özelliklerine sahip bireylerin, etik durumları algılama ve değerlendirmeleri farklı olacaktır. Bu durum karar vericilerin aynı olaylar karşısında farklı kararlar almalarına neden olabilmektedir (Akbaba ve Erenler, 2011).

“Etik karar tarzı” ya da “etik ideolojiler” olarak adlandırılan düşünceler bütünü kişisel etiğin bir parçasıdır. İdeolojiler, etik sorunlara farklı şekillerde uyarlanabilen rehber ilkelere sahiptir. İdealizm ve rölativizm (görecelik) başlıca etik ideolojilerdir. Araştırmalar idealizm düzeyi yüksek kişilerin etik niyet taşımaya ve etik dışı davranışı

eleştirmeye daha fazla eğilimli olduğunu göstermektedir. Bu durumun sebebi idealist bireylerin başkalarına zarar verecek şeyler yapmaktan daha fazla endişe duyması olabilir. Yüksek rölativizmin ise etik dışı niyetle ilişkisi tespit edilmiştir. Bu durumun sebebi, etik ilkeleri çok önemsemeyen rölativistlerin etik dışı davranışlara daha rasyonel biçimde yaklaşması olabilir (Trevino ve Nelson, 2011).

Etik karar alma süreci bireysel açıdan önemli olduğu kadar, işletmeler açısından da oldukça önemlidir. Teknolojinin hızla artması, küreselleşme, rekabet gibi durumlar işletmelerin aldıkları kararların niteliğini daha da önemli hale getirmektedir. Ayrıca, işletmelerde yaşanan etik sorunlar, değer çatışmaları, üçüncü kişilerin varlığı, paydaş sorunları ve kanunların çok açık olmadığı gibi belirsiz durumlar daima yaşanmaktadır (Trevino, 1986). Ulusal-uluslararası, küçük-büyük, kamu-özel sektör farketmeksizin faaliyet sürdüren her türden işletmelerde çalışan bireyler, zaman zaman karar alması gereken etik ikilemlerle karşılaşmaktadırlar (Karabey, 2020, s. 10). Dolayısıyla, çok farklı nedenlerden kaynaklı yöneticiler karar alma sürecini etik boyutlarıyla ele alma gereği duymaktadır (Aytemiz ve Bolat, 2007).

Tercih etme, seçme, benimseme, tavır koyma vb. ifadeler karar alma kavramıyla yakından ilişkilidir. Genel çerçeveden bakıldığında üst kademe yöneticilerin etik ikilemlerle karşılaşma ihtimali diğer kademeki çalışanlara göre daha fazladır. Yöneticilerin bir konu üzerinde detaylı olarak düşünmesi ve bir çözüm ortaya koyması yönetici kararını ifade etmektedir (Koçel, 2010). Karar alma durumu yöneticilerin başarı ya da başarısızlıklarını ortaya koyan bir unsurdur (Buhler, 2001). Yöneticiler karar alırken sadece kendileri için değil, işletme ve işletmede çalışan tüm işgörenler içinde karar alırlar.

Günümüzde hızla değişim gösteren işletmelerin yapısında birden fazla seçenek ve işletme amaçlarını gerçekleştirebilmesi için çözüme ulaştırması gereken bir çok sorun vardır. Karar almanın amacı aynı zamanda işletmelerin hedefledikleri amaca ulaşmalarıdır (Natale, Libertella ve Rothschild, 1995). İşletmeler kendi bünyelerinde politik, ekonomik, sosyal bir takım kural ve düzenlemeler oluştururlar fakat yine de pek çok karar bu çerçevenin ötesinde bir değerlendirmeyi gerektirmektedir. Bu noktada karar vericilerin, ahlaki yaklaşımları ve kişisel değerleri karar almalarında etkili olacaktır. İşletmelerde karar alıcılar etikle ilgili konularla karşılaştıklarında doğru-yanlış bir davranış arasında seçim yapmak zorunda kalırlar. Bazen de iki doğru davranıştan birini seçmek zorunda kalırlar. Kimi zaman ise iki yanlış karardan en az

zararlı olanı seçmek durumunda kalabilirler. Bu durumda etik ikilemler yaşanabilir ve karar alma durumu güç hale gelebilir (Karabey, 2020, s. 11). Bu açıdan ele alındığında, işletmelerde karar alıcıların iş yaşamlarında karşılaştıkları etik sorunlara karşı nasıl karar alabileceklerini anlamak daha da önemli hale gelmektedir (Sims, 1992).

John Rawls'a göre ise karar vericiler, etik karar alma aşamasında bilgisizlik (cehalet) perdesi denilen bir yaklaşımı benimsemelidirler. Bu yaklaşım çerçevesinde bireyler, hayali bir varsayım yaparak bir bilgisizlik perdesi altında toplanmalıdır. Böylece karşı taraftaki bireylerin kimlikleri, statüleri, cinsiyetleri, yaşları, gelir durumları, ırkları, sağlık durumları vb. hakkında bilgilere sahip olmazlar ya da bu unsurları önemsemezler. Böylece bilgisizlik perdesini kullanan bireyler, rasyonel kararlar alarak etik kurallar geliştirmeye yönelirler (Karabey, 2020, s. 11). Ayrıca bu yaklaşım bireyin bakış açısını genişletmekte ve onu kendisinden daha az avantajlı konumda bulunanların gereksinimleriyle ilgilenmeye yöneltmektedir (Trevino ve Nelson, 2011).

2.1.3.3.1. Etik Karar Almaya Etki Eden Faktörler

Bireylerin etik karar almalarına etki eden bir çok unsur bulunmaktadır. Alanyazında sıklıkla karşımıza çıkan araştırmalar yaş, cinsiyet, kişilik, eğitim, din, değerler ve tutumlar gibi bireysel faktörler üzerinedir. Referans grupları, işletme türü, rekabet gücü, yaptırım ve ödül gibi faktörlerde karar alma sürecine etki etmektedir (Ford ve Richardson, 1994). Bireysel faktörler ilgili alanyazın çalışmalarında ele alındığından bu başlık altında irdelenmeyecektir.

- Bireylerin etik karar almalarını etkileyen unsurlardan biri durumsal faktörlerdir. Durumsal faktörler, konu ve ortama göre değişiklik göstermektedir. Konuların içeriğine ve özelliğine göre etik karar alma durumu farklılık göstermektedir. Bazı konular bazı bireyler için daha önemli algılanırken, bazılarına göre nispeten daha önemsizdir (Karabey, 2020, s. 65).
- Bireylerin eylemleri ve inançları büyük ölçüde yaşadığı çevre tarafından şekillenmektedir. Dolayısıyla bireyin içinde bulunduğu grubun normları, beklentileri, rolleri ve iş hayatındaki örgüt iklimi, ödül ve ceza sistemleri

vb. bir çok unsur etik kararlar üzerinde etkili olmaktadır. Bu unsurlar ortamlarla ilgili otorite, bürokrasi, ahlaki statünün inkarı, iş rolleri, grup normları, örgüt kültürü, etik liderlik, etik iklim, ulusal bağlam ve kişisel bağlam vb. durumsal faktörler kapsamında ele alınmaktadır (Crane ve Matten, 2016; Francis ve Murfey, 2016; Hartman, DesJardins ve MacDonald, 2018). Örneğin bir örgüt kültüründe ödül sisteminin olması birey davranışlarını etkileyecektir. İşletmelerde ödüllendirme sistemi işgörenin çalışma motivasyonunu arttırırken aynı zamanda işgörenlerin işe ve işletmeye bağlılığını arttıracak böylece negatif davranışlar daha az seviyeye inecektir (Özbek, Akkılıç ve İlban, 2011). Yapılan araştırmalar etik karar alma/davranma ile ödüllendirme arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır. Tam tersi olarak etik dışı davranışlar cezalandırılmaz ise tekrar edilme olasılığı yüksektir (Tuna ve Yeşiltaş, 2013). Durumsal faktörlerde otorite ve bürokraside oldukça önemlidir. Yapılan bir araştırma sonucuna göre işgörenlerin %20'si yöneticilerinin etik ihlalden kendilerini sorumlu tutmamaktadır (Tuna ve Yeşiltaş, 2013).

- Ortamlarla ilgili koşullar da etik karar almayı etkileyen faktörler arasındadır. Üst düzey çalışan olmak, alınan ücretler, iki taraf arasındaki uzaklık, finansal zorluklar ve teknolojik gelişmelere ayak uyduramama gibi pek çok etken etik karar almayı zorlaştıran unsurlar arasındadır. Bu tür durumlarda pek çok kişi sadece sosyal ve kültürel beklentiye uymayı tercih etmektedir (Hartman vd., 2018).
- Bir diğer etik karar almayı etkileyen faktör ise ahlaki geri çekilmedir. Ahlaki geri çekilme üç farklı grupta ele alınabilir (Trevino ve Nelson, 2011; Moore vd., 2012). Bunlardan ilki, kötü olan bir davranışın daha kabul edilebilir gözükmesini sağlamaktır. Burada örtmece dil ön plana çıkmaktadır. Örtmece dil kullanılarak bireylerin algılama tarzını değiştirmeye çalışmak ya da durumu tam olarak görmesini engellemeye çalışılmaktadır. Örneğin; çok sayıda personeli işten çıkaran işletme yöneticisi, bir çok kişinin işsiz kalacağını düşünmek yerine işletmenin küçülmeye gitmesi, doğru ölçüğe ulaşma, dış kaynaklardan yararlanma gibi terimlerle gerçeği görmezden gelebilir (Velasquez, 2013).
- Diğer bir ahlaki geri çekilme ise sonuçların gerçeğine aykırı olarak beyan edilmesi ya da sonuçlar hakkında sorumluluğu azaltmaktır. Örneğin; “bu

benim işim değil”, “patronum söyledi yaptım” gibi ifadeler bu duruma örnek olarak verilebilir (Trevino ve Nelson, 2011). En son grupta yer alanlar ise bireylerin etik dışı davranıştan zarar görenlerle özdeşleşmemesidir. Bir eylem sonucunda zarar göreceğ/görenlerin bunları hak ettiği düşüncesi, hatalı oldukları, onların farklı ya da aptal oldukları vb. düşünceleridir. Genellikle soykırım yapanlar bu mekanizmayı kullanarak hareket etmektedir (Trevino ve Nelson, 2011; Moore vd., 2012).

- Etik karar vermeyi etkileyen diğer bir faktör ise bilinçdışı sapmalar ve psikolojik eğilimlerdir. Bilinçdışı sapmalar çerçevesinde sınırlı etiklik kavramı dahil edilmektedir. Sınırlı etik, bireylerin farkında olmadan değer veya ilkelere aykırı şekilde karar almasıdır. Bireyler genellikle bazı sınırlar dahilinde etiklidir. Psikolojik eğilimler ve örgütsel baskılar yüzünden tamamen etik davranmak oldukça zordur (Schwartz, 2017). Bireyler en iyi seçenek olmasa bile kendisinin ve ilgili diğer tarafların kabul edeceği seçeneği seçmektedir. Fakat sorumlu etik karar verme anlayışı ilave çözüm yollarını araştırıp bulmayı gerektirmektedir (Hartman vd., 2018). Psikolojik eğilimlerden biri de otoriteye itaattir. Yapılan eylemler yönetici ya da patron gibi bir otorite figürünün emirlerine dayandırıldığında bireyler yaptıkları kötü hareketlerden sorumlu olmadıklarını düşünerek rasyonalize etmeye yönelmektedir. Bireyler başkaları için karar almaktan kaçınmak için zihinsel modeller geliştirmeye eğilimlidir. Böylece otorite ile karşılaştıklarında eylemlerin sorumluluğundan kaçınmış olurlar (Werhane vd., 2013; Schwartz, 2017).
- Bir başka psikolojik eğilim ise aşamalıdır. Bu eğilimde bireyler önce küçük etik ihlaller yapmaya başlarlar. Daha sonra ise bu durum alışkanlığa dönüşür ve zamanla büyük etik ihlalde bulunmaya başlanılır (Schwartz, 2017). Doğru karar vermek ve uygulamak her zaman kolay bir durum değildir. Bireylerin işini kaybetmesi ya da gelirini kaybetmesi gibi durumlara neden olabilir. İş hayatında bireyler düşünceleri yüzünden iş arkadaşları tarafından baskıya uğrayabilir. Bazende bulunduğumuz grubun bir parçası olmak ve başarılı olmak isteriz. Bunun gibi bir çok etken karar vermemizi zorlaştırabilir (Hartman vd., 2018).

2.1.3.3.2. Etik Karar Alma Modelleri

Bireylerin etik karar alma sürecini açıklamak amacıyla çeşitli modeller geliştirilmiştir. Modeller özellikle iş hayatında sıklıkla karşılaşılan etik sorunlarla ilgili karar alma sürecindeki aşamaları ve süreci etkileyen faktörleri belirlemeye çalışmaktadır (Karabey, 2020, s. 65). İşletmelerde karar alma süreçlerinin etiksel boyutları, farklı araştırma yöntemlerine, farklı bakış açılarına ve düzeylerine dayanarak araştırılmaktadır (Roozen vd., 2001). Bu çerçevede etik ilkelere göre uyumlu kararların alınabilmesini sağlamak amacıyla bir çok etik karar alma modeli oluşturulmuştur (Hollian, 2002; Bektaş ve Köseoğlu, 2007). Bireyler farkında olarak ya da olmayarak bu modellere göre karar almakta ve uygulamaya çalışmaktadır (Özdemir, 2009). Bireylerin ya da grupların etik karar alıp alamayacağı bilinmese de, karar alma modelleri bireylerin alacakları kararların etik olması için bir takım öneriler sunmaktadır (Wagner ve Sanders, 2001). Bu modellerin büyük bir kısmı etik karar almayı belirli bir felsefeye, kurama ya da doğrudan bir uygulamaya dayandırmaktadır (Cottone ve Claus, 2000).

Aşağıda yer alan birçok model Rest'in (1986) modeline dayandırılmış ve bu modelden esinlenerek geliştirilmiştir. Etik karar alma modelleri farklı aşamalar içerse de genel bir etik karar modelinin aşamaları belirlidir (Karabey, 2020, s. 30). Etik karar verme modellerinin ilk aşaması ahlaki farkındalıktır. Ahlaki farkındalık, bireylerin etik ikilemle karşılaştığında karar vermesini ve eyleme geçmesini gerektiren sahip olduğu bilinç düzeyidir (Butterfield vd., 2000). Rest'e (1994) göre ise ahlaki farkındalık, bireylerin bir konunun ahlaki taraf içerdiğini fark edebilme yeteneğidir. Reynolds'da (2006), Rest ile benzer bir tanımlama yaparak, bireylerin bir konuyu ahlaki bir bakış açısı ile daha detaylı irdelemesi şeklinde tanımlamıştır.

Bazı araştırmalar ahlaki farkındalığın, ahlaki muhakemenin güçlü bir tatmin edicisi olduğunu (Rest, 1986; Jones, 1991), duyguların, ahlaki farkındalık ile ahlaki muhakeme arasında aracılık etkisinin bulunduğunu ortaya koymuştur (Lehnert, Park ve Singh, 2015; Schwartz, 2016). Ahlaki farkındalık üzerinde etik yönelimlerin, bireylerin benimsediği normatif etik yaklaşımın da etkili olması beklenmektedir. Örneğin; Reynolds (2006), yöneticiler üzerinde gerçekleştirdiği araştırma sonucunda; yöneticilerin etik yönelimlerinin ahlaki konunun özelliklerine verdiği cevapları etkilediğini görmüştür. İnceleme konusu yaptığı her iki etik yönelimin (faydacılık ve

deontolojik) ahlaki farkındalığı şekillendirdiğini, fakat deontolojinin daha yüksek ölçüde bunu gerçekleştirdiğini ortaya koymuştur.

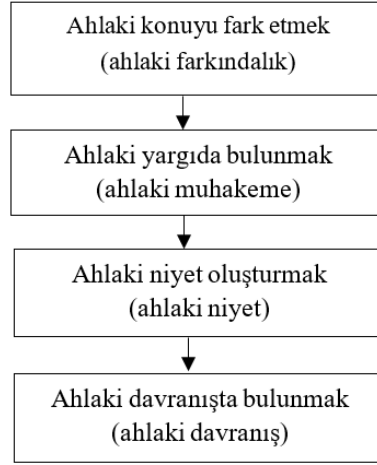
Deontolojik bakış açısını benimseyen yöneticiler bir davranışsal normun hem zararını hem de ihlalinin ahlaki konunun göstergesi olarak görürken, faydacı bakış açısını benimseyenler yalnızca zarara karşı tepki göstermişlerdir. Ishida, Woojung ve Taylor (2016), deontolojik yönelime sahip olmanın ahlaki farkındalık ile olumlu yönde ilişkili olduğunu saptamıştır. Bir diğer aşama ise ahlaki yargıdır. Ahlaki yargı, bir konuya yönelik muhtemel çözümlerin ahlaki açıdan uygun olacağını belirleme ve değerlendirme durumudur. Olası seçenekler hakkında düşünmeyi ve hangilerinin etik açıdan uygun olduğunu saptamak potansiyel sonuçları belirlemeyi gerektirmektedir (Lincoln ve Holmes, 2011). Khalid, Eldakak ve Loke (2017), 344 tane küçük ve orta ölçekli işletme yöneticileri üzerinde gerçekleştirdikleri çalışma sonucunda deontoloji, faydacılık ve erdem ahlaki arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer belirli aşamalar ise ahlaki niyet ve ahlaki davranıştır (Karabey, 2020, s. 76).

2.1.3.3.2.1. Rest 'in Etik Karar Alma Modeli

James Rest tarafından oluşturulan model, kişilik özellikleri bölümünde detaylandırdığımız Kohlberg'in bilişsel ahlaki gelişim kuramına bağlıdır. Etik davranışları irdelemeye yönelik deneysel temelli yaklaşımlardır (Cottone ve Claus, 2000). Rest, işletme düzenlemelerine rahat bir şekilde uyaranabilen bireysel etik karar alma modeli geliştirmiştir (Jones, 1991). Rest modeli, etik karar almaya ilişkin en fazla bilinen modeldir. Model, bireylerin etik karar alma sürecinde dört aşamadan geçtiğini belirtmektedir (Aytemiz ve Bolat, 2007). Bu aşamalar aşağıda Şekil 5'te yer almaktadır. Ahlaki konuyu fark etmek (ahlaki farkındalık), ahlaki bir yargıda bulunmak (ahlaki muhakeme), muhakemeye göre hareket etme niyeti geliştirme (ahlaki niyet) ve niyete uygun hareket etmektir (ahlaki davranış) (Rest, 1986).

Etik karar alma öncelikle başkaları açısından birtakım sonuçlar meydana getirecek olan etik bir konunun ya da problemin var olduğunu kabul etmekle başlamaktadır (Karabey, 2020, s. 30). Bir diğer aşama ahlaki yargılamadır. Burada bireylerin olası eylemlerden hangilerinin ahlaki olarak doğru, yanlış, adil ve bireyin

ideallerine uygun olup olmadığını değerlendirmesi ile ilgilidir (Aytemiz ve Bolat, 2007). Üçüncü aşaması ise ahlaki niyettir. Eğer bireyin bir davranışı uygulamadaki niyeti güçlü ise, bireyin bu davranışı uygulama ihtimali de yüksek olacaktır (Randall ve Gibson, 1991). Son aşama ise ahlaki davranışta bulunmaktır. Eylem planını uygulamayı ve harekete geçmeyi içermektedir. Bu aşamada mücadele, karakter, azim, kararlılık gibi özellikler ön plana çıkmaktadır (Aytemiz ve Bolat, 2007).



Şekil 5. Rest'in Etik Karar Alma Modeli

Kaynak: Rest, J. (1986). *Moral development: advances in research and theory*. New York: Praeger.

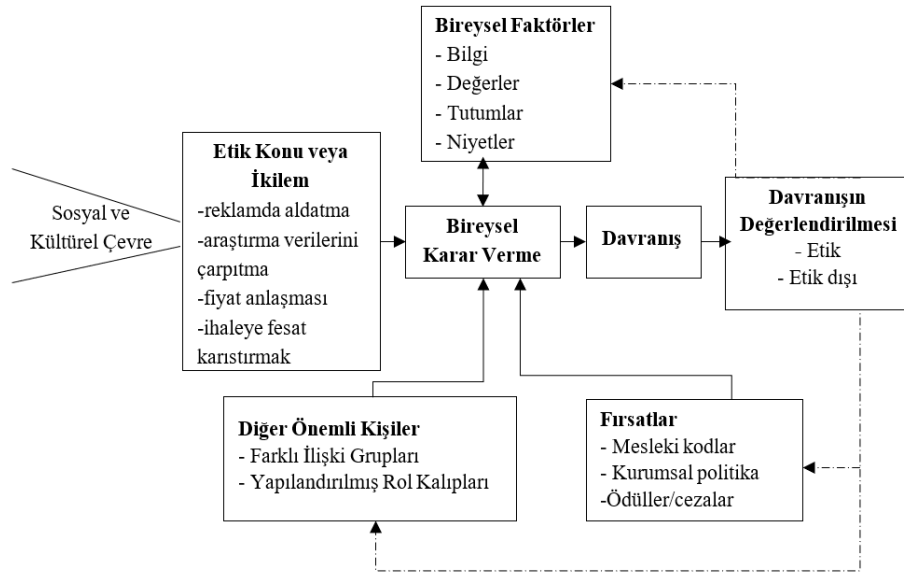
Yukarıda şekilde belirtilen aşamaların her biri kavramsal olarak birbirinden ayrıdır. Bireyler etik karar alma sürecinde yer alan her bir aşamaya ulaştıktan sonra bir sonraki aşamaya geçmeyebilir. Örneğin; bir konunun ahlaki yönden farkındalığını yaşanabilir sonrasında bir ahlaki muhakeme yapılabilir, fakat bir davranışta bulunmayarak süreç sonlandırılabilir (Karabey, 2020, s. 31).

2.1.3.3.2.2. Ferrell ve Gresham'ın Etik Karar Alma Modeli

Bu model daha çok pazarlama alanında çalışanların etik karar alma süreçlerini açıklamak üzere oluşturulmuştur. Modele göre etik sorun ya da etik ikilemler sosyal ve kültürel çevreden meydana gelmektedir. Etik sorunlar işletme yapısı ve birey arasındaki etkileşimlere bağlıdır. Sorunlar ya da ikilemler değişiklik gösterdikçe etiksel yargı ve davranışlarda değişiklik gösterecektir (Jones, 1991). Ferrell ve Gresham (1985) modeline göre, bireylerin etik karar almalarını doğrudan etkileyen üç

durumsal faktör söz konusudur. Bunlardan ilki bireysel faktörlerdir. Bireysel faktörler içerisinde bireylerin bilgileri, değerleri, tutumları ve niyetleri yer almaktadır (Ferrell ve Gresham, 1985).

Bireylerin bilgi birikimleri, olaylar ve mevcut deneyimler karşısında verilen tepkilerin tümünde etkilidir. Bir diğer bileşen ise işletme faktörleridir. Burada işletme içi ve işletme dışı faktörler yer almaktadır. İş arkadaşları, müşteriler, üst düzey çalışanlar ve diğer işletmeler vb. bu faktörlere dahil edilmektedir (Aytemiz ve Bolat, 2007). Bireyler için önemli olan çevremizde var olan diğer kişilerde, karar alma aşamasında oldukça önemlidir. Öğrenilen kural, değer, inanç, norm gibi unsurlar etkileşim içerisine girilen diğer sosyal gruplar aracılığıyla elde edilmektedir. Son olarak çevresel faktörler olarak, işletme politikaları ve gruplar arasındaki iletişim yer almaktadır (Latan vd., 2019). Aşağıda Şekil 6'da model ayrıntılı olarak ele alınmıştır.



Şekil 6. Ferrell ve Gresham'ın Etik Karar Verme Modeli

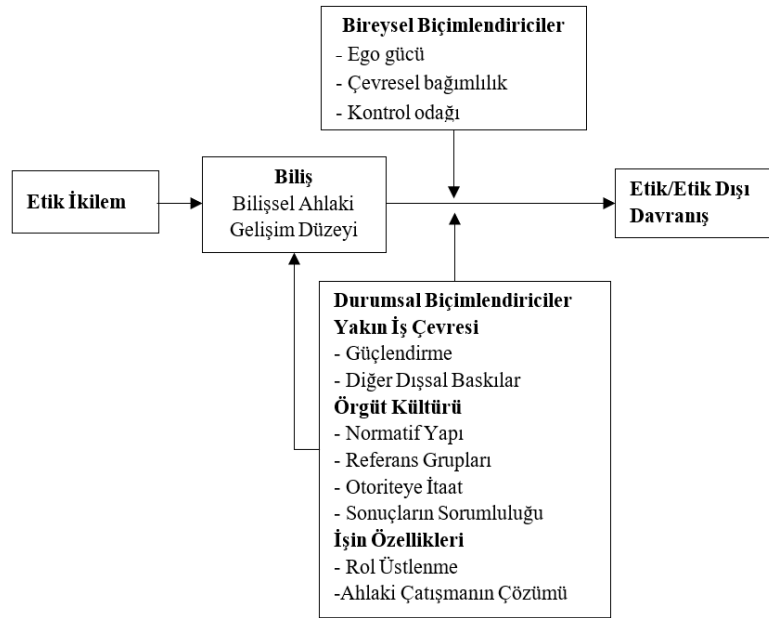
Kaynak: Ferrell, O. C. and Gresham, L. G. (1985). A contingency framework for understanding ethical decision making in marketing. *Journal of Marketing*, 49 (3), 87-96

Ferrell ve Gresham'ın etik ya da etik dışı karar verme sürecini açıklamak amacıyla geliştirilen model çok boyutlu, durumsal ve süreç odaklıdır. Modelde karar alıcının bulunduğu sosyal ve kültürel çevre etik ikilemlere neden olabilmektedir. Bireylerin sahip olduğu bilgiler, tutumlar, değerler ve niyetler gibi bireysel faktörler ile ilkeler, işletme politikası, ceza/ödül araçları ve karar verici için önemli olan işletme faktörleri etkileşim kurmaktadır. Bu etkileşim sonucunda karar verici etik ya da etik

dışı bir karar vermektedir (Ferrell ve Gresham, 1985; Karacabey, 2019; Soyalın, 2019). Ferrell ve Gresham modeli, etik sorunlar değişikçe etik yargıların da değişme eğilimi olduğunu gösterdiği için durumsal özellik taşımaktadır (Jones, 1991).

2.1.3.3.2.3. Trevino'nun Etik Karar Alma Modeli

Linda Trevino'nun (1986) etik karar alma modeli, bireylerin işletmelerde etik karar alma sürecini açıklamaktadır. Bu modelde bireysel faktörler, durumsal faktörlerle birlikte ele alınarak durumsal-etkileşimci bir model oluşturulmuştur. Model, bilişsel ahlaki gelişim ile etik davranış arasındaki ilişkinin iki faktör tarafından biçimlendirildiğini göstermektedir. Bireysel faktörler, bireylerin bağımsızlığını, kontrol odağını ve ego gücünü içermektedir. Durumsal faktörler ise, yakın iş ortamını, işin yapısını ve örgüt kültürünü içermektedir (Jones, 1991). Kişilik özellikleri bölümünde detaylandırdığımız Kohlberg'in bilişsel ahlaki gelişim modelinde yer alan altı aşamayı benimsemiştir (Latan vd., 2019). Şekil 7'de Trevino'nun etik karar modeli yer almaktadır.



Şekil 7. Trevino'nun Etik Karar Verme Modeli

Kaynak: Trevino, L. K. (1986). Ethical decision making in organizations: a person situation inreactionist model. *The Academy of Management Review*, 11(3), 601-617.

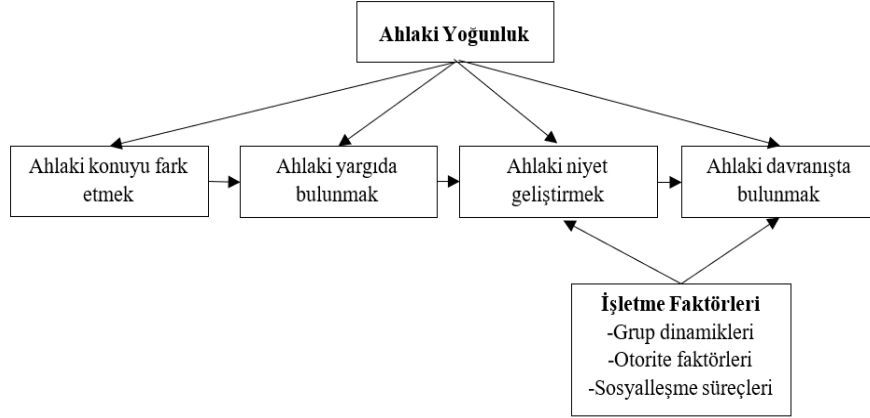
Modele göre, bireylerin etik bir ikilem karşısında tepkisinin ne olacağını belirleyen unsur, ahlaki gelişim düzeyidir. Ayrıca, bireylerin ego gücü, kontrol alanı

ve çevresine olan bağımlılığı doğru-yanlış değerlendirmelerini ne yönde yapacağına ilişkin belirleyicisi olacaktır (Aytemiz ve Bolat, 2007). Trevino modeli, bireysel ve durumsal faktörlerin etkileşimini irdelemek ve işletme ortamında etik karar almayı açıklamaktadır (Torres, 2001).

İşletmelerin, etik ikilemlerin meydana getirdiği belirsizliği ortadan kaldırabilmesi çevreden elde edilecek bilgi akışına bağlıdır. Bireylerin bir durum karşısında doğru-yanlış değerlendirmesine yönelik biliş düzeyleri, bireylerin kontrol odağına, ego gücüne ve çevresel bağımlılıklarına göre oluşmaktadır (Karacabey, 2019). Bireylerin ahlaki gelişim düzeylerindeki diğer önemli faktör ise durumsal örgüt kültürüdür. Örgüt kültürü, otorite varlığıyla veya eylemlerin sonuçlarında ortaya çıkacak durumların sorumluluklarını işgörenlere yükleyerek etik ya da etik dışı davranışları oluşturabilir (Trevino, 1986, Soyalm, 2019).

2.1.3.3.2.4. Jones'un Etik Karar Alma Modeli

Jones'un (1991) etik karar alma modeli, Rest'in (1986) modeli üzerine kurulmuştur. Modelde, etik soruna odaklanarak, ahlaki yoğunluk olarak tanımlanan yeni bir değişken kullanılmıştır. Rest'in modeline ek olarak ahlaki yoğunluk ile durumsal faktörler birleştirilerek yeni bir model geliştirilmiştir. Etik sorun, birey eylemlerinin sonuçlarını başka bireyler için meydana getirdiği yararlı ya da zararlı sonuçları ifade etmektedir (Torres, 2001). Jones kuramında, etik karar almayı ahlaki sorunun bileşenleri ile ilişkilendirmiştir. Bu bileşenler; sonuçların büyüklüğü, etki olasılığı, sosyal uzlaşma, yakınlık, etki yoğunluğu ve geçici şuurdur. Bileşenlerin tamamı ahlaki yoğunluğu oluşturmaktadır. Bu çerçevede ahlaki yoğunluk, etik davranışa ve etik karar almaya doğrudan etki etmektedir (Jones, 1991).



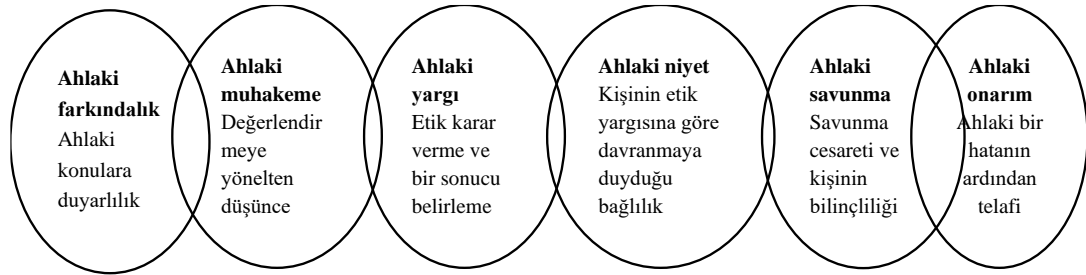
Şekil 8. Jones' un (1991) Etik Karar Verme Modeli

Kaynak: Jones, T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: an issue-contingent model. *The Academy of Management Review*, 16(2), 366-395.

Jones modeli, Rest 'in dört aşamalı modelinin başlangıç noktasından ortaya çıkmıştır. Ahlaki yoğunluk her bir aşamayı etkilemektedir. Ayrıca bu sürece işletme faktörü de dahil edilmiştir. Model ahlaki yoğunluğun ve işletme faktörlerinin yordayıcı değişkenler olarak doğrudan ve ayrı ayrı olarak etik karar alma sürecini etkilediğini belirtmektedir (Jones, 1991).

2.1.3.3.2.5. McDonald'ın Etik Karar Alma Modeli

Gael McDonald'a (2015) modeli de, Jones modeli gibi Rest'in modelini temel olarak oluşturulmuştur. Bu modele göre bireylerin etik karar alması altı aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar; ahlaki farkındalık, ahlaki muhakeme, ahlaki yargı, ahlaki niyet, ahlaki savunma ve ahlaki onarımdır (McDonald, 2015). Aşağıda yer alan Şekil 9'da ayrıntılı olarak aşamalar ele alınmıştır.



Şekil 9. McDonald'ın Etik Karar Verme Modeli

Kaynak: McDonald, G. (2015). *Business ethics: a contemporary approach*. Port Melbourne Australia: Cambridge University Press, s. 348

McDonald etik karar alma modelinin ilk aşaması ahlaki konulara duyarlılığı temsil eden ahlaki farkındalıktır. Etik duyarlılığa sahip olmayan bireyler, bazı olayların ahlaki yön içerdiğini fark etmezler. Diğer bir aşama bireyleri bir duruma karşı değerlendirmeye yönlendiren düşünce olan ve bireylerin ahlaki muhakeme yapmasını sağlayan durumdur. Üçüncü aşama ise bir durum karşısında etik karar verme, ahlaki yargıdır. Dördüncü aşama ahlaki niyettir. Beşinci aşama ahlaki savunma ve modelin son aşaması ise ahlaki onarımdır. Ahlaki onarım bir hata yapılmasının ardından bireyler arasında bozulan ilişkinin düzelmesi için ne tür eylemlerde bulunulması gerektiğini belirtmektedir (McDonald, 2015; Karacabey, 2019).

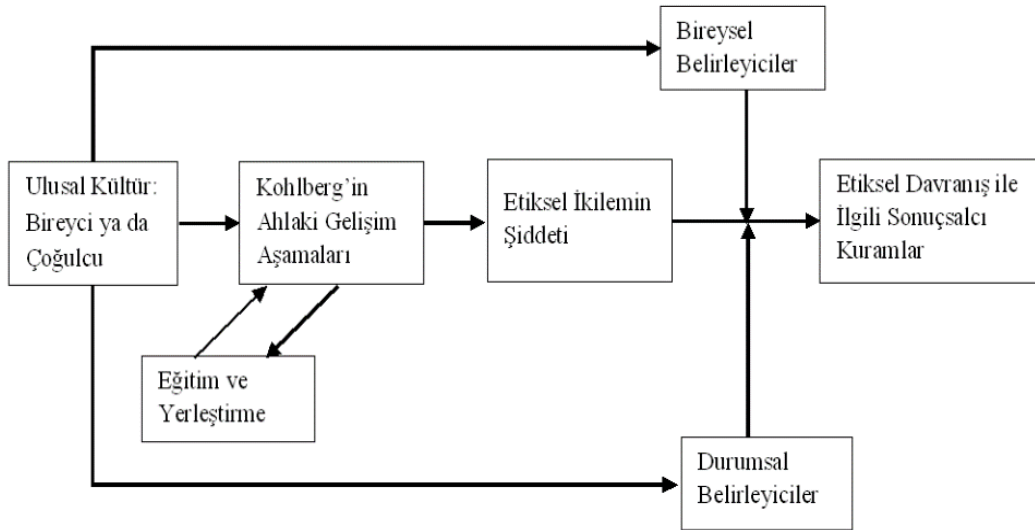
2.1.3.3.2.6. Schwartz'ın Etik Karar Alma Modeli

Schwartz'ın etik karar verme modeli de Rest 'in (1986) etik karar alma temeline dayanmaktadır. Rest modelinden farklı olarak bireysel ve durumsal faktörleri, düzenleyici değişken olarak ele almaktadır. Schwartz (2016), diğer etik karar alma modelleri ve konuyla ilgili çalışmaların sentezini yaparak bütünleşik etik karar modeli adını verdiği yeni bir model geliştirilmiştir (Karacabey, 2019). Model, tek bir kapsam içerisinde tüm teorik ve ampirik modelleri birleştirmektedir. Etik karar alma modeli birçok sayıda değişken içerir ve karmaşık bir süreçtir. Schwartz modeli duygusal süreçleri de ele almaktadır. Modelde rasyonel olmayan faktörler ise tam olarak ele alınmamıştır. Bu durum modelin birtakım sınırlılıklarını ve eksik yönlerini göstermektedir. Model öngörülemeyen ve dinamik çevrelerdeki rasyonel olmayan unsurlar için büyük önem kazanmaktadır (Schwartz, 2016; Karacabey, 2019).

kararları, içerisinde bulunduğu topluluğun inanç ve fikirlerinden büyük bir farklılık göstermemektedir (Aydıntan, 2005).

Model içerisinde yer alan diğer unsurlar ise, etiksel ikilemin şiddeti, eğitim, bireysel belirleyiciler ve durumsal öğeler olarak tanımlanmaktadır. Yapılan araştırmalar, eğitim-yerleştirme ile ahlaki gelişim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmektedir.

Etiksel ikilem şiddeti ise Jones'un etik karar alma modeline dayanmaktadır. Etiksel yoğunluk ve etiksel ikilem şiddeti unsurları birbiriyle benzerlik göstermektedir (Aytemiz ve Bolat, 2007). Bireysel belirleyici ve durumsal belirleyici aşamaları ise Trevino'nun etik karar alma modeline dayanmaktadır. Etiksel davranış ile ilgili sonuçsalıcı kuramlar aşaması ise, alanyazında sıklıkla bahsettiğimiz bir eylemin sonuçlarına göre değerlendirilme yapılmasıdır. Bu doğrultuda bireyci toplumlar egoizm çerçevesinde karar alırken, ortaklaşa toplumlar daha çok faydacı yaklaşıma göre hareket edecektir (Robertson ve Fadil, 1999).



Şekil 12. Robertson ve Fadil' in Kültürel Bazlı Modeli

Kaynak: Robertson, C. and Fadil, P. A. (1999). Ethical decision making in multinational organizations: a culture-based model. *Journal of Business Ethics*, 19 (4), 385-392.

Robertson ve Fadil'in modelinin, diğer etik karar alma modelleri temel alınarak geliştirildiği söylenebilir. Modelde ön plana çıkan yaklaşım kültürel boyutlardır. Etik karar almayı etkileyen değişkenlerin kültürel farklılıklar yoluyla anlaşılmasını sağlamayı amaçlamaktadır (Robertson ve Fadil, 1999).

2.1.3.4. Turizm İşletmelerinde Etik

İş ahlakı kuramcıları, yöneticilerin etik içerikli karar verme durumlarıyla karşılaştıklarında, etik ideolojilere dayalı kuralları uyguladıkları konusunda hem fikirdirler. İş hayatında etiğe olan ilgi 1960'lı yıllarda başlamıştır. 1980'li yıllara gelindiğinde konuya olan ilgi gittikçe artmıştır (Tevrüz, 2007; Gök, 2012). Toplumsal yapıdaki modernleşme, bilgi toplumuna dönüşme süreci, küreselleşme, çok uluslu işletme sayılarının artması, iş gücü farklılaşması ve yeni çalışma biçimleriyle birlikte iş etiğine duyulan gereksinim artarak, işletmeler için öncelikli bir konu haline gelmesine yol açmıştır (Ali ve Azim, 2001).

İş etiği kavramı hem çalışma etiğini hem de meslek etiğini içerisine alan geniş bir alandır (Aktaş, 2014). İş etiği, iş dünyasındaki davranışları yönlendiren ve kılavuzluk eden etik standartlar ve ilkeleri belirtir ve tüm ahlaki sorunlarla ilgilidir (Orman ve Parlak, 2009). Bir başka tanıma göre ise iş etiği belirlenen genel ahlaki kuralların işletmelerde uygulanmasıdır. Doğruluk, dürüstlük, toplum beklentilerine uygunluk çerçevesinde adil şekilde rekabet etme, işletmelerin yapmış oldukları sosyal sorumluluklar, reklam ve tanıtım faaliyetleri, halkla ilişkiler, pazarlama ve tüketicilere kadar geniş çerçevede ele alınması gereken uygulamalı ahlak felsefesi türüdür (Nalbant, 2005). Toplum etiği ve iş etiği günümüzde iç içe girmiş kavramlardır. Dolayısıyla günümüzde iş etiğini içermeyen sosyal bir etik anlayışından söz etmek neredeyse imkânsızdır (Özkalp ve Kırel, 2021). İş etiği; dürüstlük, sorumluluk, tarafsızlık, hümanizm, adalet, doğruluk, eşitlik, insan hakları, hukukun üstünlüğü, saygı ve sevgi, hak ve özgürlükler, şeffaflık, hoşgörü, demokrasi, laiklik, olumlu insan ilişkileri, emeğin hakkını verme vb. durumlardır (Gök, 2012).

Uygulama çerçevesinde iş etiği ile iş ahlakı iç içe girmiş kavramlardır (Tevrüz, 2007). İş etiğini, genel ahlak kuralları ve etik ilkelerinin iş yaşamında uygulanması olarak ele almak mümkündür (Gavai, 2010). Çelik, Akgemci ve Aydoğan (2003), iş etiğini, çalışma yaşamında bireylerin sergiledikleri davranışları yönlendiren, yol gösteren etik ilkeler ve standartlar olarak tanımlamaktadır. Çünkü iş etiği dürüstlük, güven, insan hakları, eşitlik gibi temel evrensel ilkeler ile birlikte, iş hayatındaki ilkelerin yansıdığı davranışların sergileniş biçimleri, etik ilkeleri ve kodları, işletme, toplum kültürü ve tarihinin bir ürünü olarak ortaya çıkmaktadır (Gök, 2008; Gök, 2012). Bireyleri iş hayatında etik dışı davranışlara yönelten bir çok neden olabilir. Etik dışı davranışların nedenlerinden biri işletmelerde yaşanan rekabettir. Hem işletme

içerisinde yaşanan işletme üyelerinin kendi içindeki ilişkileri hem de işletmenin kendi pazar içerisindeki diğer işletmelerle ilişkileri etik dışı uygulamalara yönelim sağlayabilir. İşletme üyelerinin kendi aralarındaki ilişkilerde, işgörenlerin rekabet ve hırs duyguları ahlak dışı hareketlere neden olabilir (Gök, 2009).

İşletme-işletme ilişkileri ya da işletme içi kişilerarası ilişkilerde yanlış ya da yetersiz bilgilendirmeden kaynaklı iletişim sorunları, ön yargılı olma, siyasi görüş farklılıkları gibi bir çok etkene bağlı olarak etik dışı eylemlerin meydana geldiği bilinmektedir (Usta, 2012). Bireylerin etik dışı eylemlere yönelme nedenleri arasında kişisel özellikleri de yer almaktadır. Kendine düşkün olma, bencillik, psikolojik yapı gibi özellikler beklenti ve çıkarılarda değişiklikler meydana getirmektedir. Yalan söyleme, bilgi saklama, yapılan haksızlıkları görmezden gelme vb. durumlar bazı bireyler tarafından stratejik açıdan anlamlı bir iş taktiği ve sıradan bir davranış biçimi olarak değerlendirilebilir (Gök, 2009). Yönetimde etik dışı davranışlar ise, yıldırma, kayırma, korkutma, tecavüz, rüşvet, cinsel taciz, kötü alışkanlıklar, yetkiyi kötüye kullanmak, dedikodu, dogmatik davranışlar, yobazlık, zimmet ve bağnazlık olarak sayılabilir (Gök, 2012). Ülkelerin dönem dönem yaşadıkları ekonomik krizlerde bireylerin etik davranışlarını etkileyebilmektedir. Krizlerin yaşandığı dönemler, bireylerin refah seviyelerinin azalmasına neden olmaktadır. Eski yaşamının rahatlığına ulaşmak isteyen bireylerin, bazen etik ve ahlak dışı davranış ve tutum içerisine girdiği bilinmektedir (Ada ve Ural, 2020, s. 199).

Küreselleşme ile birlikte hız kazanan işletme faaliyetleri amaçlarını karlılık üzerine odaklamaya başlamış ve işgörenlerini de bu amaç doğrultusunda motive etmeye çalışması etik tartışmalara yol açmıştır (Aktaş, 2014). İşletmelerde ayrımcılık, kayırma, rüşvet, sindirme, şiddet-mobbing, taciz türleri, görevi kötüye kullanma en çok karşılaşılan etik dışı davranışlardır (Sayılı ve Kızıldağ, 2007). Belirli bir ahlaki ilkeye sahip olan meslekler, işgörenlerin belirli kurallara uymasını sağlama, belirsiz durumlarda işgörelere rehberlik etme, mesleğin ve işletmenin çıkarlarına göre hizmet etme gibi faydalar sağlamaktadır (Aydın, 2018). Mesleki çerçevede, işgörenlerin belirli durumlara karşı nasıl eylemde bulunmaları/bulunmamalarını belirten, bir takım ölçütler ve ahlaki ilkeler oluşturularak hem mesleğin hem de hizmet alan bireylerin zarara uğraması engellenmeye çalışılmaktadır (Tepe, 1998).

Gelecek dönemlerde etik davranışları hem işgörenlerin hemde tüketicilerin tatminini sağlamak için kurumsal bir zemine oturtma zorunluluğu tüm işletmelerde bir

zorunluluk haline gelecektir (Bektaş ve Köseoğlu, 2008). Günümüzde işletmeler, güçlü bir yapıya sahip olabilmek ve uzun dönemde varlıklarını sürdürebilmek için etik ilkeleri dikkate almalı ve faaliyetlerini etik sınırlar içerisinde yürütmelidir (Raj, 2009; Gök, 2012). Etik ilke ve prensiplere sahip işletmeler, hem tüketicilerin tutumlarını olumlu etkileyerek bağlılık ve destek kazanabilmekte hem de işletme dışı kurum, kuruluş ve müşterilerle güçlü ilişkiler geliştirebilmektedir (Harden Fritz, Arnett, ve Conkel, 1999).

Her işletmenin amacı büyümek, gelişmek ve karlılıklarını arttırmak için faaliyette bulunmaktır. Aynı zamanda topluma faydalı olma, iyi olanı yapma gibi yükümlülüklerini yerine getirerek bu iki durum arasında denge kurmak zorundadır. Ancak iş yaşamında tarafların beklenti ve çıkarları söz konusu olduğundan birtakım sorunlar yaşanmaktadır (Raj, 2009). Bu yapı içerisinde çalışanlar, etik ilkelerin ve kullanılan dilin belirsiz olması, çelişen etik taleplerin bulunması, yönetsel denetimin sınırlı olması nedeniyle kendi eylemlerinin sorumluluğunu almak zorunda kalması gibi durumlarda etik ekilemler yaşayabilmektedirler (Maclagan, 2007). Bazen yöneticiler, personel seçimi, ücret ve ödüllendirme, performans değerlendirme, terfi ve atama gibi çeşitli konularda hak, adalet ve eşitliğe aykırı yaklaşımlarda bulunabilmektedir. Bazen de çalışanların kendi aralarında taraflı davranma, ayrımcılık, yanlış bilgi verilmesi gibi etik dışı davranış ve eylemlerde buldukları görülmektedir (Greenberg ve Baron, 2000; Gök, 2009; Raj, 2009).

Her işletmede yaşandığı gibi turizm işletmelerinde de bir takım etik sorunlar yaşanmaktadır. Turizm endüstrisinde birçok konu ve sorun etikle ilgilidir (Payne ve Dimanche, 1996). Turizmin sosyo-kültürel, çevresel ve ekonomik olarak kendisine özel yapısı turizmin etik olarak irdelenmesini gerekli kılmaktadır (Fennell ve Przeclawski, 2003). Turizm endüstrisinde konaklama, ulaştırma, alışveriş, seyahat gibi bir çok farklı işletme yapısını bünyesinde bulundurması ve turist gönderen bölge ya da kabul eden bölge olarak geniş bir sistem yapısına sahip olması bir çok etik sorunun yaşanmasına neden olmaktadır (Altuğ ve Gönenç Güler, 2003). Etik sorunlar genellikle; müşteri tatmini, çıkar çatışmaları, yasa ve yönetmelikler, iletişim, örgütsel ilişkiler, standartlar, personel davranışları, bütçe, tedarikçiler, eğitim ve yönetim tarzı alanlarındaki yetersizliklerden kaynaklanmaktadır (Sarışık vd., 2006).

İşgörenlerin otel işletmelerinde etik kurallara uygun olarak davranmalarının başında sahip oldukları kişilik özellikleri ve tecrübe önemli rol oynamaktadır. Olumlu

kişilik özelliklerine sahip işgörenler, uygulamalarda daha etik olmaktadır. Örneğin, müşterilerin hesaplarıyla oynama, üstlere yanlış bilgilendirmelerde bulunma, işe geç gelme, işi aksatma, fazla para tahsil etme gibi durumlar bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleriyle doğrudan ilişkilidir. İşgörenlerin sahip olduğu tecrübe ise bir eylemin sonucunda olası durumları tahmin etme açısından işgörene yol gösterebileceği için etik kuralları uygulama açısından önemli bir etken olarak görülmektedir (Yılmaz ve Bahadır, 2011).

Turizm ve etik ilişkisini ele alan alanyazın altı grupta toplanabilir. Bunlardan ilki, turizm endüstrisinde yaşanan etik sorunları belirlemeye çalışmaktadır (Enghagen ve Hott 1992; Dunfee ve Black 1996). İşgörenlerin ve turizm yöneticilerinin günlük iş faaliyetlerinde yaşadıkları çeşitli sorunlara karşı yaşanan ikilemlere ilişkin farkındalık oluşturması amaçlanmaktadır (Upchurch ve Ruhland, 1995; 1996). Bazı araştırmacılar ise turizm endüstrisinin cinsel taciz, broşür ve menülerde doğru olmayan bilgi kullanımı, fazla rezervasyon, hırsızlık vb. etik dışı uygulamalara açık olduğunu ifade etmektedir (Whitney, 1990; Wheeler, 1995; Payne ve Dimanche 1996b; Coughlan, 2001; Stevens, 2001; Holden, 2003). İkinci olarak, turizm planlaması, bölgesel kalkınma, turizmin çevresel ve sosyal konuları etik çerçevesinde ele almasıdır (Lea 1993; Fleckenstein ve Huebsch 1999; Holden 2003). Üçüncü olarak, turizmin çevre üzerinde yarattığı olumsuz etkiler sonucunda karşımıza çıkan sorumlu turizm, eko turizm, yeşil turizm, yumuşak turizm gibi alternatif turizm çeşitlerinin etik doğasını irdeler (Wight 1993; Wheeler 1995; Holden 2003). Dördüncü olarak, turizm endüstrisindeki etik kodlardır. Turizm alanında uygulanabilecek etik kodlarda sıklıkla ele alınan konular arasındadır (Coughlan, 2001).

Bazı araştırmacılar turizm endüstrisinde etik kodların olması gerektiği görüşünü savunurken (D'Amore 1993; Wight 1993) bazıları ise endüstri yapısının geniş ve karmaşık olmasının yanı sıra kültürel farklılıkları da içermesinden dolayı bir takım etik kodların geliştirilmesinin mümkün olmayacağı görüşündedir (Payne ve Dimanche 1996; Fleckenstein ve Huebsch 1999). Beşinci grup ise, turizm eğitiminde etik konusunu ele almaktadır (Enghagen, 1990; Hegarty, 1990; Hultsman 1995; Yeung, Wong ve Chan, 2002, s. 183). Son grup ise karar alma üzerinedir. Departman şefleri, müdürler, işgörenlerin ve öğrencilerin etik durumlara karşı alacakları kararlar (Damitio ve Schmidgall, 1993; Wong 1998; Stevens ve Fleckenstein 1999; Stevens, 2001; Yeung, Wong ve Chan, 2002), turizm yöneticilerinin ahlak ve etik felsefeleri

(Whitney 1990; Fennell ve Malloy, 1999) ve otel işletmelerindeki etik çalışma ortamları (Upchurch 1998a, b; Upchurch ve Ruhland 1995, 1996) üzerinde çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar etik bir konu hakkında karar alırken yöneticilerin felsefi yönelimlerinin önemini vurgulamaktadır (Whitney 1990; Upchurch ve Ruhland 1995; Upchurch, 1998a, 1998b). Bununla birlikte, yöneticilerin kararlarını dayandırdıkları teorik temeller hakkında araştırma eksikliği bulunmaktadır. Fennell ve Malloy (1999, s. 940) turizmdeki yöneticilerin ve diğer paydaşların etik yönelimlerinin incelenmesi konusunun neredeyse hiç kullanılmadığını belirtmektedir.

Turizm endüstrisinin en önemli temsilcilerinden olan otel işletmelerinde yalnızca müşteriler açısından değil, çalışanlar açısından da bir takım etik sorunların yaşandığı bilinmektedir (Kozak ve Nergiz, 2018). Bunlar arasında (Valen ve Casado, 2000);

- Otel işletmelerinin hizmet ağırlıklı olması,
- Üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi,
- Müşterilerin kullanım alanları ile işgörenlerin çalışma alanlarının ortak olması,
- Bazı otel işletmelerinin dönemsel olarak hizmet vermesi,
- Müşteri profilindeki farklılıklar,
- İşgörenlerin motivasyon seviyelerinin ve istekli olmalarının hizmet kalitesinde önemli rol oynaması,

Tüketici-işletme ilişkisi ve tüketici hakları açısından etik bir sorun olarak nitelendirilen konulardan biride otel işletmelerinde yaşanan overbooking sorunudur. Otel işletmelerinin fazla rezervasyon alma durumuna karşı işletme-tüketici çerçevesinde dürüstlük, güven ve saygı ilkelerini ihlal etmesi anlamına geleceğinden iş etiği ilkelerine aykırı bir uygulama olarak kabul edilmektedir. Benzer şekilde otel işletmelerine özgü yaşanan bir diğer sorun ise no-showdur (Kozak ve Nergiz, 2018). İşletmeden kaynaklı etik olmayan durumların yaşanmasının yanı sıra tüketicilerden kaynaklı bir takım sorunlarda meydana gelebilmektedir. Taciz, hırsızlık, işletme hakkında kötü tanıtım, işgörene iftirada bulunma vb. durumlar örnek olarak sayılabilir (Valen ve Casado, 2000). Tüketici eşyalarını çalmak, işini doğru yapmamak, tüketicileri ve diğer işgörenleri aldatmak, kumar oynama-oynatma gibi uygulamalar bazı etik sorunlara neden olmaktadır (Yeung, 2004). Tüm bunların yanı sıra müşterilerin kaldıkları odalara izinsiz girilmesi, yanlış malzeme kullanılarak temizlik

yapılması, odaların gözetlenmesi, odalara kayıt cihazların yerleştirilmesi, müşterilerin odalarındaki eşyaları kullanma vb. durumlarda kat hizmetleri alanında yaşanan sorunlar arasında sayılmaktadır (Akoğlan Kozak, 2006).

Otel işletmelerinde sıklıkla karşımıza çıkan diğer bir etik sorun ise tanıtım amaçlı kullanılan broşürlerin, ilanların ya da yapılan reklamların aslına uygun olmaması ve müşteriye yanıtacak içeriklerde bulunan abartılı bilgiler içermesidir (Kozak ve Nergiz, 2018). Otel işletmelerinde çalışma koşullarına bağlı olarak gerçekleşen bir takım sorunlarda meydana gelebilmektedir. Yüksek personel devir oranı, çalışma saatlerinin uzun olması, düşük ücret verme, fazla mesai ve resmi tatil günlerinde çalışma ve buna karşılık ücretin verilmemesi, personel dinlenme alanlarının olmaması, kötü yaşam koşullarıda (barınma, beslenme vb.) işletme-işgören boyutundaki etik ihlallerini temsil eden örnekler arasındadır (Kozak ve Nergiz, 2018). Bu durumda ne yapmam gerekir? sorusunun cevabını bulmalarına yardımcı olarak geliştirilen teoriler, tipik olarak deontoloji ve teleoloji olmak üzere iki kategoride ele alınmaktadır (Macdonald ve Beck-Dudley, 1994). Deontoloji, belirlenen kurallarının uygulanıp uygulanmadığı ile ilgilenirken; teleoloji, eylemin sonuçlarını ele almaktadır.

Çizelge 6. Etik Teorilerinin Turizme Uygulanması

Etik Yaklaşım	Temel Öncül	Uygulama
Deontoloji	Ödevler prosedürler, politikalar, ilkeler ve kodlar üzerine davranma	Gelenek ve göreneklere saygı duyulmasını ve onlara uyulmasını sağlamak,
Teleoloji- Faydacılık	En büyük sayı için algılanan en iyi sonuç üzerine davranma	Çok sayıda bireyin memnuniyetini sağlamak,

Kaynak: Malloy, D. C., and Fennell, D. A. (1998). Codes of ethics and tourism: An exploratory content analysis. *Tourism Management*, 19 (5), 453-461.

Etikte iki temel yaklaşım olarak görülen deontoloji ve teleoloji görüşlerini turizme uygulayan Malloy ve Fennell (1998, s. 455) Çizelge 6'da yer alan temel öncül ve uygulamaları ele alınmıştır. Deontolojide etik davranış, kurallara dayalı gerçekleştirilen ya da doğru araçlar kullanılması sonucu sergilenen davranıştır. Bu kural; bir teolojik öğreti, evrensel ya da toplumsal geçerliliği olan bir yargı olabilir. Deontolojik yaklaşım, ödev zorunluluğu dışında sergilenen davranışlar için mantık ya da yargılamayı içermemektedir (Malloy ve Fennell, 1998). Teleoloji ise, davranışların

bitiminde meydana gelen sonuca bakmaktadır. Araçlar ve amaçlar ikinci bir öneme sahiptir.

Teleoloji açısından hazcılık (hedonizm) ve faydacılık (utilitarizm) olmak üzere iki hâkim düşünce bulunmaktadır (Demirçivi ve Yeşiltaş, 2015). Kural faydacılığı en fazla sayıda birey için en büyük iyiye (sonuç, amaç vb.) belirlenen kuralları uygulayarak ulaşılması gerektiğini belirtmektedir.

İşletmelerde oluşabilecek etik değerler konusunda en önemli rol işletme yöneticilerine düşmektedir. Yöneticiler etik değerlerin hazırlanması, uygulanması ve değerlendirilmeye alınması aşamasında etkindirler. McNamara (2005), işletme yöneticilerine nelerin doğru-yanlış olduğu konusundaki ikilemlere rehberlik edecek ahlaki yönlendirmelerin olmadığını belirtmektedir. İşletmelerde yönetim sürecinin en önemli amaçlarından birisi etik kararları oluşturabilecek durumu yaratarak süreci desteklemektedir (Robertson, Gilley ve Street, 2003). Ross (2004) ise, yöneticilerin herhangi bir duruma karşı karar verme noktasında etik değerlere başvurduğunu ifade etmektedir. Hatcher (2004), yöneticilerin ahlaki değerler açısından karar alma durumunda farklı bakış açılarının alternatif olarak sunabildiklerini fakat uygulama aşamasında kullanabilecekleri etik değerlerin sınırlı bir düzeyde olduğunu belirtmektedir.

2.2. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde çalışma konusu kapsamındaki değişkenlerle ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

2.2.1. Kişilik Özellikleri ile İlgili Çalışmalar

Kişilik özellikleri ile ilgili yapılan çalışmalara alanyazında oldukça sık rastlanmaktadır. Kişilik özellikleri ile ilgili olarak; *iş performansı* (Day ve Silverman, 1989; Barrick ve Mount, 1991, Salgado, 1998; Hurtz ve Donovan, 2000; Rothmann ve Coetzer, 2003; Van Aarde, Meiring ve Wiernik, 2017), *iş tatmini* (McCrae ve Costa,

1991; Connolly ve Viswesvaran, 2000; Van den Berg ve Feji, 2003), *iş doyumu* (Zodeck ve Mosier, 1990; Tanoff, 1999; Nikolau ve Robertson, 2001; Judge vd., 2002), *tükenmişlik sendromu* (Deary, Watson ve Hogston, 2003; Storm ve Rothman, 2003; Goddard, Patton ve Creed, 2004; Bakker vd., 2006), *işten ayrılma* (Timmerman, 2006; Zimmerman, 2008; Ariyabuddhipongs ve Marican, 2015), *liderlik tipleri* (Worsfold, 1989; Barrick ve Mount, 1991; Hurtz ve Donovan, 2000; Bono ve Judge, 2004; Moss ve Ngu, 2006; Sosik ve Judge, 2010), *kalite algısı ve seçim* (Leung vd., 2013; Jani ve Han, 2014, 2015; Chang ve Cheng, 2021; Lynn, 2021), *bilgi paylaşımı* (Nonaka ve Takeuchi, 1995; Awad ve Ghaziri, 2004; Ardichvili, 2008; Kim vd., 2013; Kim ve Lee, 2013), *karar alma* (Franken ve Muris, 2005; Davis vd., 2007; Bayram ve Aydemir, 2017) *etik-ahlak* (Bass ve Hebert, 1995; Özbağ, 2016; Anwar ve Shah, 2018; Hanif ve Siddiqui, 2020) *etik liderlik* (Lord, De Vader ve Alliger, 1986; Andersen, 2006; Boakye ve Gyambrah, 2017) *etik davranış* (Rothmann ve Coetzer, 2003; Trevino vd., 2003; Brown, Trevino ve Harrison, 2005; AbdulKarim, Ahmad Zamzuri ve Nor, 2009; Walumbwa ve Schaubroeck, 2009; Brown vd., 2010; Kalshoven, Hartog ve De Hoogh, 2011; Florin ve Madaline, 2013; Helle vd., 2018; Simha ve Parboteeah, 2019) *müşteri memnuniyeti* (Mowen, 2000; Matzler vd., 2005; Faullant vd., 2011; Lin ve Worthley, 2012) ile ilgili değişkenler incelenmiştir. Beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili incelenen çalışmalar Çizelge 7’de yer almaktadır.

Çizelge 7. Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İlgili Araştırmalar

Ariyabuddhipongs ve Marican, 2005	Çalışma, Tayland’da faaliyet gösteren otel işletmelerindeki işgörenlerin beş büyük kişilik özellikleri, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini incelemektedir. Araştırma, 183 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında negatif, iş tatmini arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.
Kim, Shin ve Umbreit, 2007	Çalışma, ABD’nin Washington eyaletinde faaliyet gösteren 8 otel işletmesi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Toplamda 191 adet veri elde edilmiştir. Çalışmada, otel işletmelerindeki işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda; tükenmişlik sendromu yaşama durumu ile dışa dönük kişilik özelliği ile arasında ters yönde, nevroitiklik kişilik özelliği ile ise aynı yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Çizelge 7-devamı

	<p>Ayrıca araştırmadaki en dikkat çekici bulgulardan biri, uyumluluğun iki iş tükenmişliği boyutunda (sinizm ve mesleki yeterlilik) yordanabilir olmasıdır. Dolayısıyla, insan kaynakları yöneticileri ilgili departman pozisyonlarına uygun adayları bulmak için çoğu zaman mesleki davranışlar üzerinde pozitif duygulanım olarak görülen dışa dönüklüğün yanı sıra uyumluluğa da dikkat etmelidir.</p>
Lee ve Lee, 2010	<p>Çalışmada, otel çalışanlarının beş faktör kişilik özelliği ile işe bağlılık ve müşteri odaklılığı arasındaki ilişki ele alınmıştır. Otel çalışanlarının dışa dönük kişilik özelliklerine sahip olması işe bağlılıklarını arttırmakta, diğer işgörenlerle iyi anlaşmasını ve müşteri ihtiyaçlarını anlayıp karşılmasına pozitif etki etmektedir.</p>
O'Neill ve Xiao, 2010	<p>ABD'nde faaliyet gösteren 554 otel yöneticisinin beş faktör kişilik özellikleri ve mesleki faktörün, duygusal yorgunluğa etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda, otel işletmelerindeki işgörenlerin dışa dönük kişilik özelliklerine sahip olmasının işletmeye fiziksel ve duygusal açıdan pozitif yönde etki edeceği tespit edilmiştir.</p>
Zopiatis, Constanti ve Poulou, 2010	<p>Çalışma, otel yöneticilerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi ele almaktadır. Araştırma sonucunda, duygusal tükenme ile nevroitiklik arasında pozitif bir ilişki; duyarsızlaşma değişkeni ile uyumluluk ve vicdanlılık kişilik özellikleri arasında negatif ilişki; kişisel başarı ile vicdanlılık kişilik özelliği arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.</p>
Kalshoven, Hartog ve De Hoogh, 2011	<p>Çalışma, Hollanda'da faaliyet gösteren farklı işletme yöneticilerinden ve işgörenlerden oluşmaktadır. Araştırma sonucunda etik liderlikte özellikle vicdanlılık ve dışa dönüklük boyutları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkiye rastlarken, deneyime açıklık ve uyumluluk boyutları arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır.</p>
Tekin vd., 2012	<p>Çalışmada, beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin kişilik özellikleri ile örgütsel çatışma yöntemi arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma sonucunda, dışa dönüklük kişilik özelliği ile kaçınma stratejileri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.</p>
Kozako, Safin ve Rahim, 2013	<p>Çalışma, Sham Alam bölgesinde üç ve üzeri yıldızla sahip 5 otel işletmesinde, toplamda 178 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma, beş faktör kişilik özelliklerinin üretkenlik karşıtı çalışma davranışına olan etkisini araştırmaktadır. Çalışmada özellikle örgütsel ve bireysel odaklı üretkenliği araştırılmaktadır. Örgütsel üretkenlik sonuçları, nevroitiklik ve deneyime açıklık kişilik özelliği ile pozitif bir ilişki; uyumluluk ile negatif bir ilişki göstermiştir.</p>

Çizelge 7-devamı

	<p>Bireysel üretkenlik sonuçları, nevroitiklik ve deneyime açıklık kişilik özellikleri ile pozitif bir ilişki gösterirken, dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik özelliği ile negatif bir ilişki göstermiştir. Dışa dönüklük kişilik özelliği ile örgütsel üretkenlik arasında ilişkiye rastlanmamıştır. Vicdanlılık kişilik özelliğinin ise hem örgütsel hem de bireysel üretkenlikle ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir.</p>
Lee, Cho ve Cho, 2013	<p>Araştırma, Güney Kore Busan'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan toplamda 267 departman şefi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, şeflerinin kişilik özelliklerinin, lider-üye değişimi ve yenilikçi davranış üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; departman şeflerinin kişilik özellikleri nevroitiklik, deneyime açıklık, cana yakınlık, vicdanlılık ve dışa dönüklükten oluşmaktadır. Şeflerinin dışa dönüklük ve deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip olması, düşünceli ve lider ruhlu olması, şeflerinin lider-üye değişimini pozitif yönde etkilerken, şeflerinin içe dönük kişilik özelliğine sahip olması lider-üye değişimini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.</p>
Nurul vd., 2013	<p>Otel işletmelerindeki işgörenlerin sahip oldukları kişilik özellikleri ile zarar verici davranışlar sergileme arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma sonucunda, nevroitik kişilik özelliği ile zarar verme davranış sergileme arasında anlamlı ve pozitif yönde, uzlaşmacı kişilik özelliği ile negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.</p>
Jani ve Han, 2014	<p>Çalışma Kore'de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 529 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma; kişilik özellikleri, müşteri memnuniyeti, iş doyumunu, sadakat, ambiyans ve imaj değişkenleri ile ilgili teorik bir modeli değerlendirmektedir. Araştırma sonucunda; işgörenlerin iş doyumunu, sadakatini ve müşteri memnuniyetini en fazla etkileyen kişilik özelliklerinin dışa dönüklük, uyumluluk ve nevroitiklik olduğu tespit edilmiştir.</p>
Zopiatis, Constanti ve Theocharous, 2014	<p>Kıbrıs'ta faaliyet gösteren otel işletmelerindeki işgörenlerin sahip oldukları kişilik özellikleri ile liderlik stilleri arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma 131 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, dönüşümlü liderlik ile dışa dönüklük, deneyime açıklık ve vicdanlılık kişilik özellikleri arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu; kaçınma liderlik tarzı ile vicdanlılık ve uzlaşmacılık kişilik özellikleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.</p>

Çizelge 7-devamı

Abdel-Aal ve Khairy, 2016	Araştırma, Kahire’de faaliyet gösteren 15 adet beş yıldızlı otel işletmesindeki 368 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma, işgörenlerin kişilik özellikleri ile bilgi paylaşmadaki tutum ve davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Araştırmada, işgörenlerin bilgi paylaşmadaki tutum ve davranışı ile uyumluluk ve vicdanlılık kişilik özellikleri arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, deneyime açıklık kişilik özelliği ile hem bilgi toplama hem de genel bilgi paylaşımı davranışı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.
Yıldırım, Gülmez ve Yıldırım, 2016	Çalışma, Alanya ilçesinde faaliyet gösteren 12 adet beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 471 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. İşgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumları arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma sonucunda; içsel doyum ve genel iş doyum ile deneyime açıklık ve vicdanlılık kişilik özelliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, dışa dönüklük kişilik özelliğinin genel iş doyumları üzerinde negatif, deneyime açıklık kişilik özelliğinin ise pozitif yönde bir etkisi bulunmaktadır. Dışa dönüklük ve deneyime açıklık kişilik özelliğinin genel iş doyumları üzerinde negatif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.
Raich ve Ho, 2017	Araştırma, Tayland’da faaliyet gösteren 16 adet uluslararası beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 1.512 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada işgörenlerin sahip oldukları beş büyük kişilik özelliklerinin iş performansı ve psikolojik iyi oluş üzerindeki etkileri ele alınmıştır. Araştırma sonucunda; işgörenlerin uyumluluk, vicdanlılık, duygusal denge istikrarlılığı ve deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip olması, algılanan stres ve tükenmişliği azaltırken; farkındalık düzeyi, iş tatmini, iş performansı ve yaşam memnuniyetini artırdığı tespit edilmiştir. Çalışmada otel işletmelerinde işgörenlerin başarılı bir kariyere sahip olmasında kişilik özelliklerinin önemini vurgulanmaktadır.
Tekin ve Kalkan, 2017	Araştırma, Ankara’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmedeki işgörenlerin hizmet yönelimleri ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi ele almaktadır. Araştırma toplamda 186 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda ise; işgörenlerin hizmet odaklı yaklaşımı ile deneyime açıklık kişilik özelliği arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 7-devamı

Anwar ve Shah, 2018	Çalışma, Pakistan'ın Sindh kentindeki yüksek öğretim kurumlarındaki 150 öğretim görevlisinden toplanmıştır. Araştırma, beş faktör kişilik özellikleri ile etik davranış arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Araştırma sonucuna göre, nevroitiklik, dışa dönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk ve vicdanlılığın etik davranışı yordadığı tespit edilmiştir. Nevrotiklik ve dışa dönüklük kişilik özelliği ve etik davranış arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Deneyime açıklık, uyumluluk ve vicdanlılık kişilik özellikleri ile etik davranışları arasında pozitif bir ilişki saptamıştır.
Bayat, 2019	Çalışma, TRA2 bölgesinde yer alan konaklama işletmelerindeki işgörenlerin sahip oldukları kişilik özelliklerini belirlemek ve iş doyumuna etkisini araştırmaktadır. Araştırma sonucunda; konaklama işletmelerindeki işgörenlerin uyumluluk puanı orta-yüksek düzeyde, deneyime açıklık, dışa dönüklük, sorumluluk ve nevroitiklik puanlarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Deneyime açıklık kişilik özelliği ile iş doyumunu arasında pozitif, nevroitiklik kişilik özelliğiyle ise negatif yönde bir ilişki tespit edilmiştir.
Singh vd., 2019	Araştırma; Karayip Adası, Jamaika, Barbados, Bahamalar ve Tobago'da bulunan otel işgörenleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada; işgörenlerin kişilik özelliklerinin, işe bağlılık, iş doyumunu ve işten ayrılma niyetlerine etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda; vicdanlılık, dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik boyutlarının işe bağlılığı arttırdığı tespit edilmiştir. Bu kişilik özelliklerine sahip işgörenlerin işe bağlılıkları ve iş doyumları yüksek, işten ayrılma niyetlerinin ise düşük olduğu tespit edilmiştir.
Jamaludin ve Mehon, 2020	Araştırma, The Ritz-Carlton Hotel Kuala Lumpur'daki 150 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amacı beş büyük kişilik özellikleri ile etik davranış arasındaki ilişkiyi irdelemektir. Araştırma sonucuna göre, işletmede en fazla etik davranış gösteren işgörenlerin kişilik özelliklerinin sırasıyla deneyime açıklık, uyumluluk ve vicdanlılık olduğu tespit edilmiştir. Belirlenen kişilik özelliklerinin, işgörenlerin etik davranışlarını önemli ölçüde etkilediği ifade edilmektedir.
Lee vd., 2020	Çalışma, Güney Amerika'da 266 otel yöneticisinin sahip olduğu kişilik özelliklerinin, örgütsel bağlılık ve hizmet kalitesi üzerindeki etkisini incelemektedir. Araştırma sonucunda, açık sözlü/dışavurumcu ve dışa dönük kişilik özelliği ile, örgütsel bağlılık ve hizmet kalitesi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 7-devamı

Bello ve Bello, 2021	Araştırmada, Nijerya, Lagos Eyaletinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki işgörenlerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin iş performansına etkisi incelenmiştir. Çalışma 332 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, vicdanlılık, deneyime açıklık ve dışa dönüklük özelliklerinin iş performansını arttırdığı tespit edilmiştir. Çalışma, otel yöneticilerinin bu özelliklere sahip işgörenleri işe alarak işletme performansını en üst düzeye çıkartılması gerektiğini vurgulamaktadır.
----------------------	--

Not: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Alanyazın çalışmaları incelendiğinde beş faktör kişilik modelinin sıklıkla kullanılan yaklaşımlardan biri olduğunu söylemek mümkündür. Ulusal ve uluslararası birçok farklı alanda kişilik özellikleri değişkeni ele alınmıştır. Özellikle işletmelerdeki yöneticilerin ve işgörenlerin kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik ve kişilik özelliklerin işletmeye pozitif-negatif etkilerini değerlendiren çalışmalar sıklıkla ele alınan konular arasındadır.

2.2.2. Duygu Durumu ile İlgili Çalışmalar

Duygu durumu sıklıkla psikoloji çalışmalarında karşımıza çıkmaktadır. Ele alınan değişkenler çeşitlilik arz etmektedir. Duygu durumu ile ilgili çalışmalar; *bilişsel süreç* (Schwarz ve Clore 1988; Brewer ve Hewatone, 2004; White, 2006; Turner, 2007), *çalışma hayatı* (Weiss ve Cropanzano, 1996; Basch ve Fisher, 2000), *davranış* (Isen vd., 1978; Bower, 1981; Schwarz ve Clore, 1983; De Sousa, 1997; Bronner vd., 2007), *müşteri şikâyet davranışı* (Forgas, 1994; Gendolla, 2000; Schoefer ve Ennew, 2005), *kişilik özellikleri* (Kellerman ve Plutchik, 1968; Costa ve McCrae, 1980, Diener vd. 1984; Watson, Clark ve Tellegen, 1988, Larsen ve Ketelaar, 1989; McFatter, 1994), *örgütsel süreçler* (Anderson ve Jones, 2000), *algılanan hizmet performansı ve memnuniyeti* (Alpert ve Alpert, 1990; Westbrook ve Oliver, 1991; Mano and Oliver, 1993; Oliver, 1993; Spies Friedrich ve Kerstin, 1997), *iş becerileri ve liderlik rolleri* (George, 2000; Bass, 2002; Caruso, Mayer ve Salovey, 2002), *yargılar/değerlendirme* (Feshbach ve Singer, 1957; Hornberger, 1960; Feshbach ve Feshbach, 1963, Gardner, 1985; Swinyard, 1993), *duygu durumu düzenleme* (Parkinson vd., 1996; Larsen, 2000; Davidson vd., 2002; Gohm, 2003), *satın alma* (O’Guinn ve Faber, 1989; Black, 2007,

Black vd., 2012, Hsieh, Tseng, 2018), *hazcı satın alma* (Zhong, Mitchell, 2010; Alba, Williams, 2013; Guevarra, Howell, 2015), *tüketici davranışları* (Babin, Dardin ve Griffin, 1994). Duygu durumu daha çok alanyazında aracı değişken olarak irdelenmiştir. Duygu durumu ile ilgili incelenen çalışmalar Çizelge 8’de yer almaktadır.

Çizelge 8. Duygu durumu ile İlgili Araştırmalar

Schiffenbauer, 1974	Bir bireyin pozitif ya da negatif duygu durumunun, bir başka bireyin duygu durumu hakkındaki yargıları üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedir.
Costa ve McCrae, 1980	Dışa dönük kişilik özelliğinin, pozitif duygusal durumu (positive affect), nevroklikliğin ise negatif duygu durumunu (negative affect) tetiklediğini belirtmiştir. Dışa dönüklük ile pozitif duygu durumu arasında nevroklik ile negatif duygu durumu arasında güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Isen ve Patrick, 1983	Bireylerin yaşanan durumlara karşı pozitif ruh halini sürdürmek istediğini belirtmiştir. Alınan etik karar sonuçlarının kişinin kendisi veya başkaları üzerinde doğrudan veya dolaylı olarak duygusal açıdan rahatsız edebileceği göz önüne alındığında; pozitif duygulanım yaşayan bireyler, negatif duygulardan kaçınmak için etik karar almadan kaçınabilirler. İşletmelerdeki etik seçimlerin genellikle negatif sonuçları olduğu için, pozitif duygulanımları olan insanlar, bu duygu durum halini sürdürmek için daha az etik kararlar almaya istekli olabilirler.
Larsen ve Ketelaar, 1989	Dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireylerin daha çok pozitif duygu durumu içerisinde olacaklarını, nevroklik düzeyi yüksek olan bireylerin ise negatif duygu durumunu yaşamaya daha yatkın olduğunu belirtmektedir. Dışa dönüklerin (içedönüklere kıyasla), olaylar karşısında daha fazla pozitif duygu durumu içerisinde olduğunu belirtmektedir.
Meyer ve Shack, 1989 Watson ve Clark, 1997 Lucas ve Fujita, 2000	Beş faktör kişilik özelliklerinden biri olan dışa dönüklük boyutu ile pozitif duygulanım arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Benzer şekilde duygusal dengesizlik (nevroklik) ile negatif duygulanım arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Çizelge 8-devamı

Larsen ve Ketelaar, 1991	Dışa dönük ve nevrotik bireylerin, sırasıyla pozitif ve negatif etki yaratan uyaranlara farklı şekilde duyarlı olduklarını belirtmektedir. Bireylerin, pozitif ve negatif duygu durumunu içerisinde olabilmeleri için kontrollü bir ortamda duygu durumları manipüle edilmiştir. Araştırma sonucunda, nevrotik özelliğine sahip bireyler, diğer bireylerle karşılaştırıldığında negatif duygu durumu uyarılmasına karşı yüksek duygusal tepki gösterirken, dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireyler, pozitif duygu durumu uyarısına yüksek düzeyde duygusal tepki gösterdiği tespit edilmiştir.
Swinyard, 1993	Araştırmaya göre, tüketiciler alışveriş sırasında pozitif bir duygu durumu içerisindeyse alışverişe daha fazla zaman harcamakta ve daha fazla ürün satın alabilmektedir. Kendini mutlu, memnun, mükemmel hissetmek gibi pozitif duygu durumlarında olan tüketiciler, mağaza içinde daha fazla zaman geçirmekte, daha fazla para harcamakta ve mağaza hakkında daha fazla pozitif değerlendirmeler yaptığı tespit edilmiştir.
McFatter, 1994	Araştırma, 384 lisans öğrencisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Diğer çalışma sonuçlarına benzer ve destekleyici sonuçlar tespit edilmiştir. Dışa dönük kişilik özelliğinin öncelikle pozitif duygu durumu ile nevrotikliğin ise birincil olarak negatif duygu durumu ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.
Forgas, 1995	Duygu İnfüzyon Modeli ile duyguların insan yargıları üzerindeki etkisine dikkat çekmektedir. Duygu infüzyonu, duygulanımın, bireylerin yargılarını etkileme süreci olarak tanımlanmaktadır. Forgas'ın Duygu İnfüzyon Modeli (AIM), AIM' de duygu, duygu durumu ve duygulanımı içeren bir terim olarak kullanılmakta ve duygunun bilgi işlemeyi etkileyerek biliş ile etkileşime girdiği varsayılmaktadır. Forgas, duygu infüzyonunun genellikle belirli duygulardan ziyade duygu durumu ile daha fazla ilişkili olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla bireylerin duygu durumlarının bilgi işleme süreçlerine ve yargılarına etki ettiğini belirtmektedir.
Rusting ve Larsen, 1997	Araştırma, dışa dönüklük ve nevrotik kişilik özelliklerinin, pozitif ve negatif etkilere duyarlılığını incelemektedir. Dışa dönüklük ve nevrotik kişilik boyutları ile pozitif ve negatif duygu durumu arasındaki ilişkileri açıklamak için iki farklı teorik model (Eysenck ve Gray) kullanılmıştır.

Çizelge 8-devamı

	<p>Eysenck'in modeli, dışa dönüklüğün pozitif duygulanımla ilgili olması gerektiğini, nevrozluğun ise negatif duygulanımla ilgili olması gerektiğini savunmaktadır. Bireylerin kişilik yapısı ve duygu durumları birbirinden bağımsız olarak iki uçlu bir modele sahiptir. Gray teorisi ise, kişilik yapısını dürtüsellik ve anksiyete olarak ele almıştır. Anksiyete ceza ile dürtüsellik ise ödüle karşı duyarlılık içermektedir. Cezaya ya da ödüle karşı duyarlılığın yüksek olması bireyi nevrozluştiren bir durumdur. Araştırma sonucuna göre, dışa dönüklük, pozitif duygu durumu ile ilişkili ve nevrozluğun ise negatif duygu durumları ile ilişki olduğu tespit edilmiştir. Gray modeli sonuçlarına göre ise dışa dönüklük × nevrozluğun arasında bir ilişki tespit edilmemiştir.</p>
De Ruyter ve Bloemer, 1999	<p>Çalışma sonucuna göre, duygu durumlarının işgörenlerin gülümsemesine veya hizmet sağlayıcının davranışlarına etki ettiği tespit edilmiştir. Tüketiciler, işgörenlerle karşılaştıklarında onların duygu durumları hakkında fikir sahibi olabilirler.</p>
Mattila ve Enz, 2000	<p>Araştırma tüketicilerin duygu durumlarının, fine dining bir restoran işletmesinin hizmet kalitesine ve otel check-in işlemlerinde memnuniyet algısına etkisini incelemektedir. Araştırma 149 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; tüketicilerin hizmetle karşılaştıktan hemen sonra ölçülen duygu durumunun ve hizmet sırasındaki duygu durumunun, tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirmesiyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu göstermektedir. Duygu durumlarının, kısa ve sıradan hizmet karşılaşmalarında bile tüketicilerin hizmet kalitesini ve memnuniyet değerlendirmelerini etkilediği tespit edilmiştir. İşletmenin hizmet kalitesinin değerlendirmesinde tüketicilerin duygu durumları oldukça önemli rol oynamaktadır. Tüketicilerin pozitif duygu durumu içerisinde olması hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlendirmelerinde daha pozitif değerlendirmelere yol açarken, negatif duygu durumları negatif değerlendirmelere yol açabilmektedir.</p>
Göker ve Öztürk, 2002	<p>Araştırma 384 turist üzerinde gerçekleştirilmiş ve termal turizm deneyimi yaşayan turistlerin duygu durumları ve memnuniyetleri incelenmiştir. Çalışmada yaşanan deneyime yönelik duygu durumlarının, memnuniyet ve davranışsal niyetlerine olan etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır</p>

Çizelge 8-devamı

	<p>Araştırma sonucunda; termal turizm deneyimi yaşayan bireylerin duygu durumlarının memnuniyeti ve davranışsal niyeti etkilediğini; memnuniyetin de davranışsal niyetleri etkilediği tespit edilmiştir.</p>
Brewer ve Hewstone, 2004	<p>Duygu durumu, bireylerin bilişsel düzeyini etkileyerek bir duruma karşı yargılarını etkileyebilmektedir. Pozitif duygu durumuna sahip bireyler kendilerini daha güvenli ve huzurlu hisseder dolayısıyla bilgi işleme sürecinde daha az çaba sarf etme eğilimindedir. Negatif duygu durumundaki bireyler ise, meydana gelen olayları tehdit olarak algılamakta ve dış koşullara karşı daha dikkatli incelemelerde bulunarak daha yoğun sistematik bilgi işleme sürecine girdiği tespit edilmiştir. Bulgular, farklı kişilik yönelimlerinin farklı tepkiler verdiği hipotezini desteklemektedir. Araştırma kişilik yönelimlerinin duygu durumlarıyla (pozitif ve negatif) doğrudan bir ilişkisi olduğunu (öncül olarak) ve her ikisinin de tüketicinin hizmet memnuniyeti ve niyetlerini değerlendirmesi üzerinde bir etkiye sahip olduğunu tespit etmektedir.</p>
Sirakaya, Petrick ve Choi, 2004	<p>Araştırma, Karayipler'de 7 günlük iki farklı gemi yolculuğundaki 591 turist üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı, kruvaziyer seyahati yapan turistlerin duygu durumlarının, hizmet değerlendirmeleri üzerindeki etkisini incelemektedir. Gemide duygu durumu tamamen negatif olan turistler bulunmamaktadır. Katılımcıların sadece diğerlerine göre daha düşük duygu durumuna sahiplerdir. Araştırma sonucuna göre; bir ürün veya hizmetin değerlendirilmesi ile turistlerin duygu durumları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygu durumu negatif olan turistlerin, geminin sunduğu hizmet ve aktivitelerinden memnuniyetleri daha azdır.</p>
White, 2006	<p>Bireylerin duygu durumunun, hizmet kalitesi algısı ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğunu ve duygu durumunun birey yargılarını etkilediği tespit edilmiştir.</p>

Çizelge 8-devamı

Gountas ve Gountas, 2007	<p>Araştırma, Bileşik Krallık'ta havayolu şirketinde 2196 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Kişilik yönelimlerinin ve duygu durumunun hizmet algılarını nasıl etkilediğini incelemektedir.</p> <p>Dört temel kişilik yönelimi (mantıklı, duygusal, fiziksel ve yaratıcı) ele alınmıştır. Araştırma sonucuna göre; mantıksal kişilik yönelimi, uçuş hizmetleri deneyimleri öncesinde ve sırasında duygusal durumundan etkilenmemektedir. Bu bireyler, hizmet etkileşimlerini mantıksal olarak görmekte ve çeşitli pozitif ve negatif duygu deneyimlerini rasyonel olarak değerlendirmektedir.</p>
Mencl ve May, 2009	<p>Pozitif bir duygu olan empatinin, insan kaynakları yöneticilerinde etik karar vermeyi kolaylaştırdığını belirtmektedir. Pozitif duyguların etik karar alma üzerindeki etkisi oldukça iyi desteklenirken, negatif duyguların etik davranışlar üzerindeki etkisi ve bu etkinin yönü belirsiz ve farklı sonuçlardan oluşmaktadır.</p>
Cohen, 2010	<p>Suçluluk duygusunun işletmelerin pazarlama faaliyetlerinde etik olmayan stratejilerin kullanılmasını engellediğini belirtmiştir. Etik olmayan davranışlar karar vericilerde acı ya da bir takım duygusal rahatsızlıklara neden olmaktadır. Böylece bireyler verecekleri karardan vazgeçebilirler. Örneğin, bir kişi etik olmayan bir davranışta bulunmanın bir arkadaşlığın kaybıyla sonuçlanabileceğini anlarsa, etik olmayan kararın maliyetinden kaçınmak için eylemden vazgeçebilir. Dolayısıyla bireyin daha etik bir seçim yapması durumunda ortaya çıkabilecek negatif duygulardan kaçınmak için daha az etik davranışı seçmesi olasıdır. Bu durumda karar vericilerin daha yüksek düzeyde duygusal rahatlık sağlamak için daha az etik kararlar almaları beklenebilir.</p>
Cropanzano, Stein ve Nadisic, 2011	<p>Araştırmada, işten kaynaklanan negatif duyguların, etik olmayan davranışlara dönüşen misilleme amaçlı davranışsal niyetlere yol açtığı belirtilmektedir. Bazı farklı bulgulara rağmen araştırmalar, pozitif duyguların sosyal, işbirlikçi kararları ve davranışları teşvik edeceğini, negatif duyguların ise misilleme amaçlı davranışsal niyetler yoluyla etik olmayan eylemleri kolaylaştırabileceğini öne sürmektedir.</p>
Brunner-Sperdin, Peters ve Strobl, 2012	<p>Araştırma; Avusturya, Güney Almanya ve İtalya'daki 8 yüksek kaliteli hizmet sunan otel işletmelerindeki 239 turist üzerinde gerçekleştirilmiştir. Otelde üç günden fazla kalan turistlerin, oteldeki aktivitelerin tüketimi sırasındaki duygularını yansıtıcıları ve değerlendirmeleri istenmiştir.</p>

Çizelge 8-devamı

	<p>Araştırmanın amacı, duygu durumu üzerindeki etkileri daha fazla açıklığa kavuşturmak ve duygu durumu ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Etkinlikler, basit bir kahvaltıdan yoga, güzellik bakımı yaptırmak gibi karmaşık hizmetleri de içermektedir. Etkinliği seçtikten sonra katılımcılardan, hizmet tüketiminin söz konusu özel durumunda nasıl hissettiklerini, örneğin "emin ellerde olduğumu hissettim" gibi bir dizi ifadeye katılıp katılmadıkları istenmiştir. Araştırma sonucu, turistlerin duygusal durumu ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir. Yaş, kalış süresi veya cinsiyet gibi değişkenlerin ise turistlerin duygusal durumu üzerinde zayıf bir etki gösterdiği tespit edilmiştir.</p>
Boz, 2019	<p>Araştırmanın amacı, tüketicilerin hazcı, takıntılı, itkisel ve yenilikçi satın alma davranışlarında duygu durumlarının etkisini araştırmaktır. Araştırma, 205 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucuna göre; tüketicilerin duygu durum düzeyi pozitif yönde arttıkça arttıkça hazcı ve yenilikçi satın alma eğilimi de artmaktadır. Tüketicilerin duygu durum düzeyi ve takıntılı ve itkisel satın alma davranışı arasında bir ilişki tespit edilmemiştir.</p>
Çelik ve Dülek, 2020	<p>Araştırma, mental iyi oluşun, online satın alma davranışı üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Ayrıca, mental iyi oluşun, online alışverişte algılanan zevk ve faydanın aracı rolü ele alınmıştır. Araştırma 239 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucuna göre, bireylerin mental olarak iyi olması, online alışverişlerinde algıladıkları zevki ve faydaları üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca algılanan fayda, mental iyi oluşun, online satın alma davranış üzerinde dolaylı olarak pozitif etkisine aracılık ettiği tespit edilmiştir.</p>
Ulutaş ve Çıkinov, 2022	<p>Araştırma, Bişkek'te faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan 300 işgörenlerin duygu durumları ve iş tatmini arasındaki ilişkisini ele almıştır. Araştırma sonucuna göre, duygu durumlarının iş tatmini üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlarda negatif duygu durumu ile iş tatmini arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Fakat, pozitif duygu durumu ile iş tatmini arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.</p>

Not: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Duygu durumu ile ilgili yapılan çalışmalar, alanyazında farklı konular çerçevesinde ele alınmıştır. Geçmiş yıllarda yapılan çalışmalar daha çok felsefe, psikoloji ve sosyoloji gibi bilim dalları ile ilişkiliyken, günümüzde birey davranışlarıyla ilişkili olan her alanda ele alınan bir konu haline gelmiştir. Özellikle ürün değerlendirmeleri, satın alma, müşteri memnuniyeti, değer ve yargılar vb. değişkenleriyle birlikte sıklıkla incelenmektedir.

2.2.3. Etik Karar Alma ile İlgili Çalışmalar

Etik karar alma ile ilgili yapılan çalışmalar alanyazında farklı değişkenlerle birlikte ele alınmıştır. Ele alınan değişkenler çeşitlilik arz etmektedir. Etik karar alma ile ilgili çalışmalar; *etik bakış açısı* (Forsthy, 1980; Vitell, Rallapalli, Singhapakdi, 1993; Schwartz, 2001; Özbek ve Özer, 2012), *etik niyet* (Rest, 1986; Ford ve Richardson, 1994; Barnett vd., 1996; Singhapakdi, 2004), *pazarlama* (Treise, 1994; Singhapakdi, 1999; Karaca vd., 2007; Güler, 2014), *kültür* (Dubinsky, Jolson ve Kotabe, 1991; Laczniaak ve Murphy, 1993; Ay, 2005; Vitell ve Hidalgo, 2006), *otelcilik etiği ve liderlik* (Whitney, 1989, 1990; Freedman, 1990; Damitio ve Schmidgall, 1993; Premeaux ve Mondy, 1993; Stevens, 2001), *yöneticilerin karar alması* (Thomas, Shermerhorn, ve Dienhartr, 2004; Jaffe ve Tsimerman, 2005; Deshpande vd., 2006; Velthouse ve Kandogan, 2007), *durumsal faktörler* (Douglas vd., 2001; Huberman, Arnold ve Arnold, 2003; Bowen, 2004; Kulik, 2005; Zgheib, 2005) *demografik özellikler* (Kujala ve Pietilanien, 2004; Hudson ve Miller, 2005; Lopez vd., 2005; Premeaux, 2005; Simga-Mugan vd., 2005; Malone, 2006; McCabe, Ingram, R. ve Dato-on, 2006). İncelenen araştırmalar Çizelge 9’da yer almaktadır.

Çizelge 9. Etik Karar Alma ile İlgili Araştırmalar

Forsthy, 1992	Bireylerin sahip olduğu idealist ve rölativist bakış açılarının etik karar alma süreci üzerinde önemli rol oynadığını belirtmektedir.
Ford ve Richardson, 1994	Etik karar alma sürecinin önemli unsurlarından biri etik niyettir. Etik niyet ve etik bakış açısı arasındaki ilişki incelendiğinde; idealist bakış açısına sahip bireylerin evrensel ahlak kurallarını benimseme ve etik problem algılama düzeylerinin yüksek olması nedeniyle etik niyet düzeylerinin rölativist bireylere göre daha yüksek olması beklenmektedir.

Çizelge 9-devamı

Singhapakdi, Salyachivin, Virakul ve Veerayangkur, 2000	Araştırma, Taylandlı yöneticilerin pazarlama etiğinde karar alma sürecini analiz etmektedir. Özellikle etik algıların, dindarlığın, kişisel ahlaki felsefelerin ve kurumsal etik değerlerin yöneticilerin etik niyetleri üzerindeki etkilerini incelemektedir. Araştırma sonuçları hem idealizm hem rölativizmin etik niyetin önemli yordayıcıları olduğunu tespit etmektedir. Sonuçlar, algılanan etik sorunlarda etik niyetin pozitif bir faktör olduğunu belirtmektedir. Yüksek etik değerlere sahip yöneticilerin, yüksek düzeyde etik niyete sahip olma eğiliminde oldukları tespit edilmiştir. Dindarlık değişkeni ile ilgili sonuçlarda ise tam bir netlik bulunmamaktadır.
Gaudine ve Thorne, 2001	Araştırma, duyguların etik kararlar üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Araştırma sonucunda, bireylerin etik karar alma sürecinin bileşenlerine nasıl etki ettiğini açıklayan bir model geliştirilmiştir. Model, bireylerin ahlaki gelişim sürecine uyarılma ve hissetmeyi yerleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygu durumu bireylerin etik karar almalarına etki etmekte ve yargıların oluşmasını kolaylaştırarak tutarlı etik kararların alınmasına neden olmaktadır.
Bowen, 2004	Araştırma, bir işletmede hangi faktörlerin etik karar almayı teşvik edeceğini ele almaktadır. Bu çerçevede araştırma, yenilikçi, iletişime açık, ödül-ceza sistemleri, kişisel değerler, etik eğitimi destekleyen bir örgüt kültürü olması gerektiğini vurgulamaktadır.
Roxas ve Stoneback, 2004	Araştırma, birçok ülkede (Amerika, Kanada, Avustralya, Çin, Filipinler, Tayland, Almanya, Ukrayna) gerçekleşmiş ve cinsiyetin etik karar alma üzerinde bir farklılık yaratıp yaratmadığı incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre; araştırma yapılan ülkelerin genelinde erkekler, kadınlara göre daha az etik kararlar almaktadır. Erkeklerde en yüksek puana sahip ülkeler, ABD, Avustralya, Filipinler ve Almanya'dır. Sadece Çin ve Ukrayna sonuçlarında farklılıklar bulunmaktadır. Çin ve Ukrayna'daki kadınların etik davranma olasılığının erkeklere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Yazar, farklılıkların daha iyi anlaşılması için geniş bir ülke örneklemeyle daha fazla kültürlerarası araştırmalar yapılması gerektiğini vurgulamaktadır. Araştırmadaki bulgular keşif niteliğindedir. Sonuçlar, kesin olmasa da toplumsal cinsiyet ve kültürel farklılıklar hakkında sonuçlar tespit edilmiştir.

Çizelge 9-devamı

Valentine, ve Rittenburg, 2007	Araştırma, 222 Amerikalı ve İspanyol işletme yöneticisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma, etik yargı ve etik davranma niyetlerinde cinsiyet farklılıklarını ele almaktadır. Etik yargılar açısından kadın ve erkekler arasında anlamlı bir fark bulunmazken, kadınların erkeklere göre daha yüksek etik davranma niyeti sergiledikleri tespit edilmiştir. Etik yargı ile etik davranma niyeti arasındaki ilişkiyi net olarak tespit etmek için daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğu vurgulanmaktadır.
Beekun, Hamdy, Westerman ve HassabElnaby, 2008	Araştırma, 191 Mısırlı ve 92 ABD'li yönetici üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ulusal kültür ile etik karar alma arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Bu çerçevede Reidenbach ve Robin'in (1988) çok kriterli etik aracı ve Hofstede'nin iki ulusal kültür boyutu olan bireycilik/toplumculuk ve güç mesafesi üzerindeki farklılıkların, yöneticilerin etik kararlar alma biçimleriyle nasıl ilişkili olduğu ele alınmıştır. Araştırma sonucuna göre, bireyselci ve düşük güç mesafesine sahip ABD'li yöneticiler, daha kolektivist ve yüksek güç mesafesine sahip Mısırlılara göre adalet, faydacılık, rölativizm ve egoizm temelli senaryolardaki hikayeleri daha yüksek düzeyde etik dışı olarak görmektedir. Hem Mısırlıların hem de Amerikalıların etik davranma niyetlerini tahmin etmede adalet, faydacılık ve rölativizm kavramlarını değerlendirdikleri tespit edilmiştir. Ayrıca Amerikalıların davranışsal niyetlerinde adaletin yerine egoizmin ön plana çıktığı tespit edilmiştir.
Minett, Yaman ve Denizci, 2009	Araştırma, Avustralya'daki otel yöneticileri üzerinde gerçekleştirilmiş, toplamda 91 yöneticiye ulaşılmıştır. Araştırma sonucuna göre; Avustralya'daki otel yöneticilerinde baskın olan liderlik tarzı, Makavelizm ve bürokratik tarzın bir karışımıdır. Yaşça daha büyük olan otel yöneticileri faydacı veya kurala dayalı etik karar verme tarzını kullanmaya daha az eğilimli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu yöneticiler, daha çok sosyal sözleşme veya kişisel etik yaklaşımını benimsemeye daha eğilimli oldukları belirtilmiştir.
Oumlil ve Balloun, 2009	Araştırma kültürel faktörlerin, etik karar alma süreci üzerindeki etkisini ele almaktadır. Çalışma, ABD'li ve Faslı işletme yöneticilerinin etik algılarını, dindarlıklarını, kişisel ahlaki felsefelerini, kurumsal etik değerlerini, cinsiyetlerini ve etik niyetlerini araştırmaktadır. Araştırma sonucuna göre, iki ülke arasında idealizm ve rölativizm açısından önemli farklılıklar tespit edilmiştir.

Çizelge 9-devamı

	<p>Faslı yöneticiler, ABD'li yöneticilerden daha idealist olma eğilimindedir. Dindarlık ve idealizm arasında güçlü pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Dindarlık ve etik niyetin bileşenleri arasındaki bulgular net değildir. Faslı yöneticiler, kurumsal etik değerlerinde ABD'li yöneticilere göre daha homojen yaklaşım içerisindedir. Genel çerçevede ise idealizm görüşünün, etik niyet ve davranışların önemli bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca genel olarak etik yargılar konusunda kadın işletme yöneticilerinin, erkeklere göre daha yüksek etik duyarlılığa sahip oldukları tespit edilmiştir.</p>
Nergiz, Kozak ve Balta, 2011	<p>Araştırma, otel yöneticilerin karar alma süreçlerinde etkili olan etik yaklaşımları değerlendirmektedir. Çalışma, Voyage Turizm Otel İşletmeciliği ve İnşaat Sanayii Ticaret Acenteliği bünyesinde çalışan 60 yöneticiden oluşmaktadır. Görüşme soruları, etik ikilemlerle ilgili 5 farklı senaryodan oluşmaktadır. Senaryolar üç farklı etik yaklaşımdan (ahlaki adalet yaklaşımı, öznel yaklaşım ve sözleşmeye dayalı teorik yaklaşım) oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre; yöneticilerin etik karar alırken sözleşmeye dayalı teorik yaklaşımı daha sık tercih ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca yöneticilerin etik yaklaşım seçimlerinde senaryolar açısından farklılık gösterdikleri tespit edilmiştir. Bu farklılık, sosyo-kültürel, kurumsal itibar ve ekoloji ile ilgili sorunları ele alırken kullanılan subjektif yaklaşımlardan kaynaklanmaktadır.</p>
Elm ve Radin, 2012	<p>Araştırma, etik karar alma teorilerinin klasik bireysel karar alma sürecine göre bazı farklılıklardan oluşacağını belirtmektedir. İş etiği alanında birçok araştırma yapılmasına rağmen sonuçlar tam bir netlik göstermemektedir. Çalışmada bireylerin işletmelerde nasıl etik karar aldıklarına yönelik tümevarımsal bir yaklaşım ele alınmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, etik karar alma sürecinin diğer karar alma süreçlerine göre farklılık gösterdiğini belirtmektedir.</p>
Özbek, 2012	<p>Balıkesir ili Edremit Körfezi'nde bulunan 504 küçük işletme sahibi, pazarlama yöneticisi ve satış görevlisinden elde edilen verilere göre, etik bir ikilem karşısında rölativist bireyler mutlak doğruyu uygulamaktan ziyade, meydana gelebilecek sonuçlara göre karar almayı tercih etmektedirler. Bu çerçevede araştırma, rölativist bireylerin diğer bireylere göre daha düşük düzeyde etik problem algısına sahip olacağını belirtmektedir.</p>

Çizelge 9-devamı

Lee, Bonn, Reid ve Kim, 2017	Araştırma, sorumlu turizm uygulamalarındaki davranışsal farklılıklarını; ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel olmak üzere üç tür seyahat konusuna göre ele almaktadır. Etik sorunların algılanan önemi ile başlayan etik karar verme süreci, Güney Kore'deki turistlerin yanıtlarına dayanan bir senaryo yaklaşımı kullanılarak incelenmiştir. Araştırma sonuçları; turistlerin belirli sorumlu konulara farklı şekillerde yanıt verdiğini, etik sorunların algılanan öneminin, etik karar vermeyle pozitif bir şekilde ilişkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, ekonomik konular dışında, daha fazla seyahat deneyimi olan turistlerin etik açıdan pozitif kararlar verme olasılığının daha yüksek olduğunu tespit edilmiştir. Farkındalığı artırmak ve sorumlu turist davranışını kolaylaştırmak için etkili iletişim ve yönetim stratejileri tartışılmaktadır.
Brown, Sautter, Littvay, Sautter ve Bearnes, 2020	Çalışmada, etik davranışın kısmen kişilik özelliklerinden kaynaklandığı öncülünden yola çıkılmıştır. 244 işletme öğrencisinin empatik veya narsist kişilik ölçümlerinin işletme öğrencilerinde kişisel bildirim dayalı etik karar vermeyi yordayıp yordamadığını incelemiştir. Araştırma sonucuna göre, empatik ve narsist kişilik özelliklerinin etik karar vermenin önemli yordayıcıları olduğu tespit edilmiştir.

Not: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Etik karar alma ile ilgili yapılan çalışmalar çeşitlilik arz etmektedir. Alanyazında kültür, örgütsel ve durumsal kaynaklar, etik karar alma süreçleri, liderlik tipleri ve etik karar almayı etkileyen faktörler üzerinde durulduğu görülmektedir. Alanyazında etik davranışlar ve kişisel etik değerlerle ilgili çeşitli çalışmaların olduğu da tespit edilmiştir. Bireysel etik ve etik değerlerle ilgili ele alınan değişkenler, Çizelge 10'da yer almaktadır.

Çizelge 10. Etik Değerler ile İlgili Araştırmalar

Fennell ve Malloy, 1999	Araştırma, ABD'de faaliyet gösteren turizm operatörleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Toplamda 167 adet veri elde edilmiştir. Özellikle ekoturizm, macera, shingle, golf ve kruvaziyer turlar düzenleyen işletmeler ele alınmıştır. Araştırma sonucuna göre, ekoturizm yapan tur operatörlerinin, diğer tur operatörlerine göre verilen senaryoları etik dışı olarak değerlendirmelerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kruvaziyer turu yapan tur operatörleri ise senaryoları en az etik dışı bulan işletmelerdir.
-------------------------	--

Çizelge 10-devamı

Keung, 2000	Otel endüstrisinde ön saflardaki işgörenlerin etik değerleri ve işle ilgili davranışları, ticari işlemlerin ve tüketici hizmeti deneyiminin kritik bileşenleridir. Otel işletmelerinde tüketiciler sadece odalardan ya da yemek kalitesi gibi somut bileşenlerden değil, bazen de işgörenlerin kendilerine davranışlarından memnun olmayabilirler. Bir çalışanın tutumları veya davranışları etik dışı olarak algılandığında tüketicilerin hizmete ilişkin değerlendirmelerini olumsuz olarak yapacaklarını belirtmektedir.
Schminke, 2001	Organizasyon büyüklüğü, yapısı ve işgörenlerin eğilimleri arasındaki ilişkisinin araştırıldığı çalışma sonucunda daha katı ve mekanik yapılara sahip büyük organizasyonlar, küçük organizasyonlara göre daha yüksek düzeyde etik formalizme ve faydacılığa sahip olduğu tespit edilmiştir.
Atakan, Burnaz, ve Topcu, 2008	Araştırma, 657 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleşmiştir. Çalışmada etik algı ve cinsiyet arasındaki farklılık incelenmektedir. Araştırma sonucuna göre, kadın öğrencilerin, işgören davranışları hakkında daha fazla etik algıya sahip oldukları tespit edilmiştir.
Dimitriou ve Ducette, 2018	Araştırma; Yunanistan'da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 475 işgörenden oluşmaktadır. Araştırmanın amacı, otel işletmelerinde yaşanan sorunların kaynağını anlamak için işgörenlerin etik davranışlarını etkileyen ana faktörlerin neler olduğunu belirlemektir. Ele alınan faktörler; meslektaşların ve yöneticilerin etik davranışları, işgörenlerin iş etiği eğitimi, cinsiyet, uyruk, yaş, genel eğitim düzeyi ve çalıştıkları süredir. Araştırma sonuçları ise şöyledir: <ul style="list-style-type: none">• Çalışma arkadaşlarının etik davranışı, işgörenlerin etik davranışlarını güçlü bir şekilde etkilemektedir.• Başarılı yöneticilerin etik davranışları, otel çalışanlarının etik davranışlarını da etkilemektedir.• Mesleki eğitim ile etik davranış sergileme arasında bir ilişki tespit edilmemiştir.• Erkekler, kadınlara göre daha yüksek düzeyde etik davranış sergilemektedir.• Uyruğun, etik davranışları etkilediği sonucunu çıkarmak için yeterli bir örneklem ve çeşitlilik olmasa da Yunanistan'daki otel çalışanları ile diğer tüm ülkelerden çalışanlar arasında etik davranış açısından bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 10-devamı

Jamal, 2019	Araştırma, etik ve turizm üzerinde bir bakış açısı sunmaktadır. Çalışmada, turizm literatüründe etik ve adalet teorilerine, felsefeye, hayvan haklarına, farklı dünya görüşlerine, iklim değişikliğine ve sosyal eyleme çok az ilgi gösterildiği belirtilmektedir. Turizmin geleceği için belirtilen alanlara daha fazla dikkat gösterilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.
Agag ve Çölmekçioğlu, 2020	Araştırmada, Mısır'da faaliyet gösteren yeşil otelleri ziyaret etmek için tüketici davranışlarının itici güçleri araştırılmıştır. Çalışma, planlı davranış teorisi ile etik ve dindarlık teorilerini tek bir modelde birleştirerek tüketicilerin yeşil oteli ziyaret etme davranışlarını ele almaktadır. Ayrıca bu değişkenlerle etik ideolojinin düzenleyici rolünü incelemektedir. Araştırma 871 kişiden oluşmaktadır. Araştırma sonucuna göre, planlı davranış teorisi ve etik teorinin tüketicilerin yeşil oteli ziyaret etme davranışlarını yeterli düzeyde açıkladığını belirtmektedir. Etik ideolojinin, tüketicilerin çevre dostu karar verme sürecinde kilit bir itici güç olduğu belirlenmiştir.

Not: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Etik değerlerle ilgili incelenen çalışmalar sıklıkla etik karar alma ile ilgilidir. Etik ikilimler, tutumlar, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, ahlaki yoğunluk, etik yargılar ve kişilik özellikleri en sık çalışılan konular arasındadır. Sıklıkla ele alınan konulardan biri de bireysel faktörlerdir. Bireysel faktörler, bireysel karar verici ile benzersiz bir şekilde ilişkilendirilen tüm faktörleri içermektedir. Etik karar alma sürecini araştıran çalışmaların genellikle *cinsiyet, yaş, eğitim, iş deneyimi vb.* değişkenleri ele aldığı görülmektedir.

Cinsiyet ile etik karar alma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan bir çalışmaya göre kadınların, erkeklere göre daha düşük oranda etik dışı davranış eğilimleri gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Buckley, Weise ve Harvey, 1998). Birçok çalışma benzer bir sonuçla kadınların, erkeklere göre daha etik davranma eğiliminde olduğunu saptamıştır (Beltramini vd., 1984; Chonko ve Hunt, 1985; Bidwell vd., 1987; Ferrell ve Skinner, 1988; Jones ve Gautschi, 1988; Kelly, Ferrell ve Skinner, 1990; Ruegger ve King, 1992; Luthar, DiBattista ve Gautschi, 1997; Lewicki ve Robinson, 1998; Deshpande, Joseph ve Masimow, 2000). Bir diğer çalışma ise kadınların erkeklere göre daha yüksek etik değerlere ve standartlara sahip olduğunu belirtmektedir (Karassavidou ve Glaveli, 2006). Chonko ve Hunt (1985), etik

sorunlara karşı kadın pazarlama yöneticilerinin, erkeklere göre daha duyarlı olduklarını belirtmektedir. Benzer şekilde, Akaah (1989) kadınların, erkek meslektaşlarına göre daha yüksek etik yargılara sahip olduğunu ifade etmektedir. Ağırhama hizmetleri öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada, senaryolarda yer alan olguların etik olup olmadığı sorulmuştur. Araştırma sonucunda erkeklerin, etik olmayan davranışlar sergileme eğilimlerine daha yatkın olduğu saptanmıştır (Lynn, Howey ve Combrink, 2007). Benzer birçok çalışma sonucu aynı görüşü desteklemektedir (Lynn, 1991; Ruegger, King, 1992; Libby ve Agnello, 2000; Ross ve Robertson, 2003). Bu çerçevede genel olarak kadınların erkeklere göre etik niyet ve algılarının daha yüksek olduğu (Ekin ve Tezölmez, 1999; Singhapakdi, Vitell ve Franke 1999; Cole ve Smith, 1996; Fleischman ve Valentine, 2003) ve uygun ahlaki davranışların daha çok kadınlar tarafından sergilendiği ifade edebiliriz.

Bazı araştırma sonuçları ise cinsiyet, etik davranış ve etik karar alma arasında muhtemel bir ilişkinin olmadığını ortaya koymaktadır (Hegarty ve Sims, 1979; Browning ve Zabriskie, 1983; Dubinsky ve Levy, 1985; McNichols ve Zimmerer, 1985; Fritzsche 1988; Singhapakdi ve Vitell 1990; Davis ve Welton 1991; Callan, 1992; Serwinek, 1992; Nyaw ve Ng, 1994; Loe, Ferrell ve Mansfield, 2000; Craft, 2013).

Etik karar alma ile ilgili deneysel alanyazın irdelendiğinde benzer şekilde bazı çalışma sonuçlarının kadınların daha etik davranışlar sergilediği (Beltramini, Peterson ve Kozmetsky, 1984; Ferrell ve Skinner, 1988; Ruegger ve King, 1992), bazı çalışmalar da ise (Browning ve Zabriskie, 1983; Dubinsky ve Levy, 1985; McNichols ve Zimmerer, 1985; Callan, 1992) cinsiyet ve etik davranışlar arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını saptanmıştır. Dolayısıyla konuya ilişkin hem teorik hem de deneysel çerçevede görüş birliği oluştuğunu söylemek mümkün değildir. Sonuç olarak; cinsiyet ve etik karar alma ilişkisinin halen tartışmalı bir konu olduğu söylenebilir (Becker ve Ulstad, 2007; Acılar, Yörük, 2010; Dalton ve Ortegren, 2011). Ancak Collins'in (2000) belirttiği gibi, çalışmaların hiçbiri erkeklerin etik konulara kadınlardan daha fazla duyarlılık gösterdiğini saptamamıştır.

Yürütülen birçok çalışmada (Gilligan, 1982; Bass, Barnett ve Brawn, 1998; Singhapakdi, Vitell ve Franke, 1999) kadınların, erkeklere göre rölativizm düzeyleri daha düşük, idealizm düzeyleri ise daha yüksek çıkmıştır. Bu durum kadınların duygularına ve ilişkilerine daha fazla önem verdiklerini, idealizm düzeylerinin

erkeklere göre görece daha yüksek olması olasılığı ile açıklanabilir (McCabe vd., 2006). Erkeklerin ise kadınlara göre daha rölativist olmaları beklenmektedir (Forsyth, Nye ve Kelley, 1988). McHoskey (1996) yürüttüğü araştırma sonucunda erkek bireylerin kadınlara göre daha düşük idealizm düzeylerine sahip olduğunu belirtmiştir. Benzer bir araştırma sonucu da Karande, Rao ve Singhapakdi'nin (2002) araştırmasında karşımıza çıkmaktadır. Kadınların, erkeklere göre idealizm düzeyleri daha yüksektir. Ancak kadınların erkeklere göre daha az rölativist olduğuna dair hipotez istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bireylerin cinsiyeti ve rölativizm arasındaki ilişki Singhapakdi vd., (1999) tarafından da anlamlı bulunmamıştır. Bu durum toplumsal cinsiyet ve rollerle açıklanabilir.

Toplum tarafından kadınlara atfedilen bir takım sosyal roller onları hassas, anaç, duygusal ve kurallara daha uygun davranan bireyler haline getirmektedir (Ekin ve Tezölmez, 1999). Kadınlar daha çok toplum odaklı bencillikten uzak olarak sosyalleşirken, erkekler kişisel gelişim, yetenekler ve hırs odaklı gelişir bu durum cinsiyet sosyalleşmesi görüşü ile benzerlik göstermektedir (Eagley, 1987; Mason ve Mudrack, 1996). Erkeklere oranla kadınların duygu kavramına daha fazla önem vermesi idealizm düzeylerinin görece yüksek olmasındaki etken olabilir (McCabe, Ingram ve Dato-on, 2006). Bu durum kadınların erkeklere göre sosyal beğenirlik algısının daha yüksek olmasından dolayı da gerçekleşebilir (Becker ve Ulstad, 2007; Dalton ve Ortegren, 2011).

Yaş ile etik karar alma araştırmalarının sonuçlarına bakıldığında ise, cinsiyet faktöründe olduğu gibi karşımıza net bir sonuç çıkmamaktadır. Bazı araştırmalar iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını; bazıları ise yaşı büyük olan bireylerin daha etik davrandıklarını öne sürmektedirler. Browning ve Zabriskie (1983), yaşı genç olan satın alma yöneticilerinin, yaşı daha büyük olan yöneticilere göre daha etik bir bakış açısına sahip olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte Serwinek (1992) yaşı daha büyük olan işgörenlerin etik standartlar hakkında daha katı bir tutuma sahip olduklarını belirtmiştir. Ruegger ve King (1992), yaşı daha büyük olan öğrencilerin genç öğrencilere göre daha etik olduğunu ifade etmektedir. Deshpande (1997), yaşça büyük yöneticilerin, genç bireylere göre etik dışı davranışlara karşı daha fazla rahatsız olduklarını saptamıştır. Ayrıca 40 yaş ve üzeri yöneticilerin daha etik davrandığı görüşünü belirtmiştir. Benzer bir araştırma sonucu ise, genç yöneticilerin, yaşı büyük olan yöneticilere göre daha düşük etik standartlara sahip olduğunu belirtmiş ve

yöneticilerin yaş seviyesi arttıkça daha etik davrandıklarını ortaya koymuştur (Peterson, Rhoads ve Vaught, 2001).

Çobanoğlu, Haberal ve Çağlar (2005) ile Ural (2003), yaş faktörünün etik ilkelere uygun davranışı pozitif yönde etkilediğini ve yaşça büyük olan kişilerin etiğe uygun davranma eğiliminin daha fazla olduğunu ortaya koymuştur. Yaş faktörü ile ilgili benimsenen genel görüş bireylerin yaşı artış gösterdikçe daha etik kararlar aldığı yönündedir. Kim ve Choi' ye (2003) göre, bireylerin yaşamlarında sahip oldukları roller ve statüler arttıkça daha katı, tutucu bir tavır sergilediklerini ve dolayısıyla etik standartları uygulamaya daha eğilimli olduklarını belirtmektedir. Hall (1976) bu durumu *“bireyler yaş aldıkça para ve zenginlik olguları ile daha az ilgilenirken, kendini geliştirme ve kişisel gelişim gibi olgularla daha fazla eğilime girmektedir”* şeklinde açıklamaktadır. Yaşı fazla olan bireylerin, diğer bireylere göre idealizm düzeylerinin daha yüksek olduğunu, rölativizm düzeylerinin ise daha düşük olduğunu ve mesleki etik olgusuna daha fazla önem verdiklerini belirtmektedir (Singhapakdi, Vitell ve Franke 1999; Kim, 2003). Bass, Barnett ve Brown (1998) ise satış müdürleri arasında yaptıkları araştırmada, yaş ve rölativizm arasında negatif bir ilişki saptamıştır. Bu çerçevede yaşı büyük olan bireyler evrensel ahlak kurallarını daha fazla önemsemekte ve kabul etmektedir. Ayrıca yaşı büyük olan bireyler, genç müdürlere göre daha yüksek idealizm seviyesine sahiptir. Dolayısıyla yaş ile idealizm arasında anlamlı yönde pozitif bir ilişki saptanmıştır. Çok sayıda çalışma etik duyarlılık ve yaş arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulurken (Harris, 1990; Ruegger ve King, 1992; Mason ve Mudrack, 1996), bazı çalışmalarda negatif bir ilişkiye rastlanmıştır (Forsyth, 1980; Vitell, Lumkin ve Rawwas, 1991; Ho vd., 1997). Yaş ve etik kararlar arasında pozitif (Valentine ve Rittenburg, 2007), negatif (Ede vd., 2000) veya hiçbir anlamlı ilişki olmadığını (Marques ve Azevedo-Pereira, 2009) belirten araştırma sonuçları mevcuttur. Tecrübe ile yaş yüksek korelasyon içerisinde olduğuna göre, etik duyarlılıkla tecrübe arasında da genel anlamda pozitif yönde anlamlı bir ilişki olması beklenmektedir (Barnett ve Karson, 1989; Harris ve Sutton, 1995). Deneyim sahibi ve yaşı büyük olan çalışanların, buldukları endüstriye özgü karmaşık etik konularda daha fazla bilgi sahibi olması beklenmektedir (Ferrell, Fraedrich ve Ferrell, 2017). Tecrübe arttıkça etik problemlere ahlaki çözümler bulma seçenekleri de artacaktır (Singhapakdi, Vitell ve Franke, 1999).

Alan yazın incelemelerinde *eğitimin, etik karar almayı etkileyen* önemli unsurlardan biri olduğu belirtilmiştir (Randall, 1989; Wotruba, 1990). Browning ve Zabriskie (1983), satış elemanlarının eğitim seviyelerinin artmasıyla kendilerine hediye edilen ürünleri rüşvet olarak düşünmeleri arasında pozitif bir ilişki saptamıştır. Pazarlamacı bireyler üzerinde yapılan bir araştırmada (Hoo vd., 1997; Singhapakdi, Vitell ve Franke, 1999) eğitim ve idealizm arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Eğitim ya da deneyim sebebiyle etik karar alma sürecine daha fazla aşına olan bireylerin etik bir konuyu incelemek için daha fazla zaman ayırmaya ve farklı alternatifler seçmeye daha eğilimli oldukları saptanmıştır (Ferrell, Fraedrich ve Ferrell, 2017). Eğitimin bireylerin bilişsel ahlak gelişimiyle ilgili olduğunu düşünürsek, eğitilmiş bireylerin ahlaki gelişim aşamalarında üst basamaklarda yer alması gerektiği beklenmektedir. Dolayısıyla eğitim seviyesi daha yüksek olan karar alıcıların daha farklı fikirlere ve değerlere sahip olduğuna, birçok değer ve kuralın ise rölatif olduğuna inanmak gibi düşüncelere sahip oldukları söylenebilir (Kohlberg, 1969). Kohlberg (1979), eğitim ve etik yargı arasında pozitif bir ilişki olduğunu ifade etmektedir. Bununla birlikte, ampirik araştırmalar, eğitim ve etik yargılar arasında bir ilişki (Cagle ve Baucus, 2006; Marques ve Azevedo-Pereira, 2009) veya negatif bir ilişkiye rastlamamıştır (Fullerton, Kerch ve Dodge, 1996; Chiu, 2003).

Gelirle ilgili ampirik araştırmalar ise daha düşük gelir seviyelerinin daha büyük etik kaygılarla ilişkili olduğunu belirtirken (Muncy ve Vitell, 1992), bazı araştırmalar tam tersi ya da anlamlı bir ilişki bulunmadığını belirtmektedir (Ang vd., 2001; Vitell ve Paolillo, 2003). Alanyazında turizm endüstrisinde etik kavramının değişik yönleriyle incelendiği çok sayıda çalışma bulunmasına karşın, turizmde etik davranış ve cinsiyet ilişkisi konusunda yapılan çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir.

2.2.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Araştırmalar

Kişilik özellikleri, duygu durumu ve etik karar alma değişkenlerinin beraber ele alındığı çalışmalar literatürde kısıtlılık arz etmektedir.

Bu kapsamda ulaşılan araştırmalar ele alındığında Tao, Cai, Rana ve Zhong (2020) farklı kişilik özelliklerine sahip bireylerin etik karar almalarında, duyguların

etkisini incelemiştir. 100 kişi üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonucuna göre; içedönük kişilik özelliğine sahip bireylerin, negatif duygu durumu içerisinde olduklarında daha faydacı karar aldıkları tespit edilmiştir. İçe dönük bireyler daha faydacı kararlar alırken, dışa dönük bireylerin daha deontolojik kararlar aldığı belirtilmektedir. Ayrıca, dürtüsel kişilik özellikleri (yani dışa dönük katılımcılara benzer) faydacı davranışsal kararlar alamamaktadır. İçedönük kişilik özelliğinde bireyler, kişisel ikilemler bağlamında pratik muhakemeyi sürdürür ve negatif duyguların uyarılmasından kolayca etkilenmezler. İçedönük bireyler, kişisel ikilemlerde gerçek dünyaya uyum sağlamak yerine zihinlerinde ideal bir dünya yaratarak ağırlıklı olarak ona inanmaktadırlar. Dolayısıyla etik kararı alma sürecinde duygusal olarak güvende kalmaktadırlar. İçe dönük kişilik özelliklerine sahip bireyler, pozitif duygulardan çok negatif duyguları uyandırdıktan sonra daha faydacı karar verme davranışları sergilemektedirler.

Valdesolo ve DeSteno (2006), duygu durumlarının etik karar vermede rolünü incelemektedir. Araştırma 79 birey üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bir gruba herhangi bir video izletilmeden nötr duygu durumlarında kalmaları sağlanırken, diğer gruba pozitif duygu durumlarına sahip olabilmesi için 5 dakikalık komedi videosu izletilmiştir. Duygu durumları; mutlu, hoş, keyifli, iyi şeklinde değerlendirilmiştir. Bireylerin duygu durumları manipüle edildikten sonra, bireysel etik ikilem senaryoları gösterilerek “uygun”, “uygun değil” olarak değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırma sonucuna göre, komik video izleyen bireylerin, nötr duygu durumundaki bireylere göre daha pozitif duygu durumu içerisinde olduğu ve faydacı yaklaşımı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Bireyler kişisel ikileme olumsuz tepki verir çünkü bu ikilemdeki eylem, ağırlıklı olarak negatif bir duygusal tepki ortaya çıkararak daha deontolojik kararlara yol açmaktadır.

Glenn vd., (2010), psikopati kişilik özelliğine sahip bireylerin ahlaki kimliklerini ve etik karar almalarını incelemektedir. Psikopatik özelliklere sahip bireylerin, dürüst, cömert ve kibar olmak gibi ahlaki özellikleri göstermeleri düşüktür. Araştırma sonucuna göre, yüksek derecede psikopatik özelliklere sahip bireylerin, düşük bir ahlaki kimliğe sahip oldukları tespit edilmiştir. Diğer bir sonuç ise, yüksek derecede psikopatik olan bireylerin azalan ahlaki kimlik duyguları ile etik yargılarının birbirinden bağımsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sarlo vd., (2014) çalışmasında, empatinin bilişsel ve duygusal boyutlarının, etik ikilemlerde karar almayı etkileyip etkilemediğini ve altta yatan duyguları araştırmaktır. Çalışmaya Padova Üniversitesi'nden 37 lisans öğrencisi katılmıştır. Senaryo soruları, yaya köprüsü ve tramvay ikilemine benzer içeriklerden oluşmaktadır. Ayrıca 12 ek ahlaki ikilem sorusu kullanılmıştır. Senaryolarda ölüm yer almamakta, hırsızlık, yalan ve dürüst olmama gibi diğer ahlaki konular bulunmaktadır. Katılımcılardan bir senaryo hakkında karar verirken nasıl hissettiklerini derecelendirmeleri istenmiştir. Araştırma sonucuna göre, etik ikilimler bireysel durumlar içerdiğinde bireylerdeki kaygı ve rahatsızlık duygusu artmaktadır. Her iki etik ikilem soru tipinde de aynı sonuca ulaşılmaktadır. Katılımcılar, bireysel etik karar almalarında zarardan mümkün olduğunca kaçınma seçeneğini tercih etmektedir. Böyle davranışlar, diğer kişinin refahını önemsemek yerine kişinin kendi negatif duygusal durumunu azaltmak gibi egoist kaygılar tarafından motive edildiğini göstermektedir.

Djeriout ve Tremoliere (2014) çalışmasında, kişiliğin karanlık üçlüsünün, dürüstlük/alçakgönüllülük ve zarar verme/önemseme ile olan etkileşimlerinin fedakârlık ikilemlerine ilişkin ahlaki yargılar üzerindeki etkisini ele almaktadır. Araştırma, ahlaki yargılarda duygu ve faydacılık arasındaki ilişkiye de bir bakış açısı sağlamaktadır. Araştırma Kuzey Amerika, İngiltere, Almanya ve İsveç ülkelerinden elde edilmiş, 180 veri toplanmıştır. Araştırmada faydacı ve deontolojik yaklaşım temelli 11 etik ikilim senaryosu kullanılmıştır. Araştırma sonucuna göre, ahlaki yargı üzerine yapılan son araştırmalar, sosyal açıdan itici kişilik tarzlarının, fedakârlık ikilemlerinde faydacı bir eğilimle bağlantılı olduğu tespit edilmiştir.

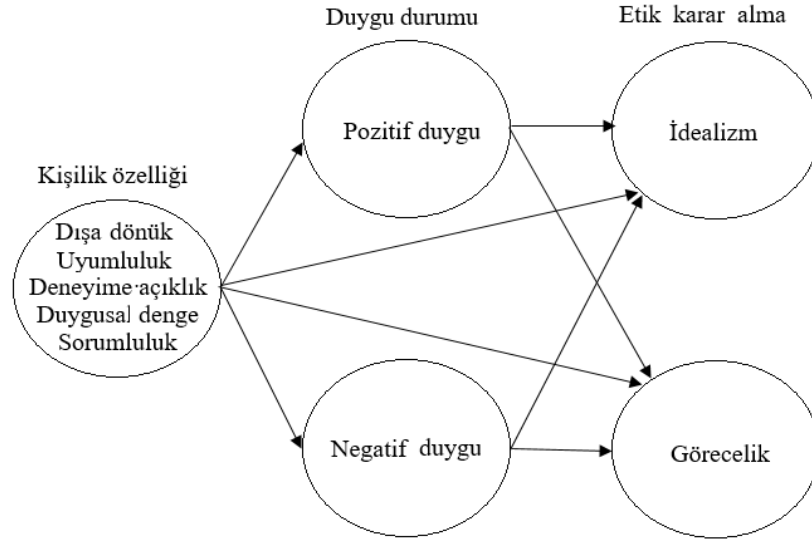
Mevcut araştırma, aracı faktörleri (dürüstlük/alçakgönüllülük ve zarar/özen) göstermeyi test ederek bu bulguları genişletmeyi amaçlamaktadır. Kişiliğin karanlık üçlüsünün faydacılık yaklaşımıyla pozitif yönde ilişkili olduğunu ve zarar/özen ve dürüstlük/alçakgönüllülüğün bu ilişkiye negatif aracılık ettiği tespit edilmiştir.

3. YÖNTEM

Bu bölümde çalışmanın evren ve örnekleme, modeli, veri toplama araçları, veri toplama teknikleri, verilerin analizi ve yorumlanmasına dair bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın temelde iki amacı vardır. Otel yöneticilerin kişilik özellikleri ve duygu durumlarının etik karar alma üzerine etkisini araştırmak ve yöneticilerin kişilik özelliklerine göre araştırma değişkenleri arasında farklılıkları incelemektir. Latent değişkenler arasındaki ilişkiler yapısal eşitlik modeli ile araştırılmış ve araştırmanın modeli Şekil 13'te verilmiştir. Araştırmaya yönelik hipotezler, modellerin sınıandığı bölümlerde yer almaktadır.



Şekil 13. Kişilik Özellikleri, Duygu durumu ve Etik Karar Alma İlişkisi Modeli

Araştırmada belirlenen değişkenler arasındaki ilişkiler ilk olarak kuramsal olarak ele alınmış ve bu doğrultuda kapsamlı bir ulusal-uluslararası alanyazın incelemesi yapılmıştır. Değişkenler arası ilişkileri sınamak için çalışma amacına uygun hipotezler geliştirilmiştir. Alanyazındaki incelenen araştırmalar doğrultusunda

oluşturulan hipotezleri desteklemeye yönelik çalışmalar aşağıda yer almaktadır. Etik karar almayı etkileyen değişkenlerin ve bu değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi sonucunda ulaşılan bulguların, otel yöneticilerin etik karar alma süreçlerinde kişilik özellikleri ve duygu durumunun etkisini belirlemek ve yöneticilerinin sahip oldukları etik yaklaşımlar hakkında gerekli bilgilerin elde edilmesi hedeflenmektedir.

Duygu durumlarının, bireylerin karar alma üzerindeki etkisi alan yazında tartışılan konular arasındadır. Duygular, bireylerin bilişsel süreçleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olan (Forgas, 1995; Schwarz, 2000), tercihler (Han, Lerner ve Keltner, 2007), davranışlar (King vd., 2006) ve karar alma süreçlerinde (Bechara, 2004; Schwarz ve Clore, 2007; Pfister ve Böhm, 2008) bir destek sistemi olarak görülmektedir. Duygu, akıl yürütme süreçleri için bir destek sistemidir (Damasio, 2006) ve bu nedenle ahlaki kararlar için hem gerekli hem de yeterlidir (Prinz, 2006). Kohlberg'in (1969) katkılarına dayanan ahlaki akıl yürütmeyi tanımlayan modeller, etik karar vermenin öncelikle bilinçli ve kasıtlı bir akıl yürütme sürecinin sonucu olduğunu belirtmektedir. Zaman içerisinde nörobilim araştırmalarının artması, etik kararların ve davranışların acil, sezgisel, duygusal olduğu kadar mantıklı süreçlerin bir sonucu olduğunu öne süren çift süreçli ahlaki yargı teorisini karşımıza çıkarmıştır (Greene vd., 2001; 2004; Haidt, 2001). Duyguların tümü davranışları aynı şekilde etkilemez (Weiss ve Cropanzano, 1999; Lerner ve Keltner, 2000; Lewis, 2000; Lee ve Allen, 2002). Duyguların yanı sıra bireyler etik olsun ya da olmasın, yargılarda bulunurken ve kararlar alırken; bilgiyi alma, değerlendirme, kategorize etme ve sentezleme gibi bir dizi temel bilişsel sürecin de kullanılması muhtemeldir (Tversky ve Kahneman, 1981; Tversky ve Fox, 1995; Archer vd., 1996; Townsend vd., 2000; Kline vd., 2002). Duygusal bileşen, ahlaki çatışmaları çözmede önemli rol oynamaktadır (Koenigs vd., 2007).

Betan ve Stanton (1999), belirttiği gibi etik ikilemler kişiler arası ilişkilerde sıklıkla görülmektedir. Bu duruma genellikle yüksek düzeyde duygular eşlik etmektedir. Özellikle iş yerinde meydana gelen bazı önemli olayların duyguları daha fazla ortaya çıkardığı belirlenmiştir (Weiss ve Cropanzano, 1996). Adam kayırma, haksız yapılan terfiler vb. olaylar karşısında işgörenlerde güçlü bir şekilde negatif duygular meydana gelmektedir (Mikula, Scherer ve Athenstaedt, 1998; De Cremer ve Van Hiel, 2010). Duygular, bireylerin bilişselliğinin doğasında var olan (Phelps,

2006), tercihlerinde ve etik karar alma süreçlerinde (Koenigs vd., 2007) ayrılmaz temel bir bileşendir (Sanfey vd., 2003). Bireylerin davranışlarında her zaman rasyonel olmadıkları, bu tür davranışların bilinçli muhakeme süreçleri tarafından her zaman vurgulanmadığı görüşü ahlak, sezgi ve duygulanım üzerine yapılan son araştırmalarla desteklenmektedir (Bouckennooghe, Asma ve Usman, 2015). Fakat duygu durumunun, etik karar alma üzerindeki etkisini açıklayan çok az sayıda çalışma bulunmaktadır. Duyguların etik yargıları ve seçimleri nasıl etkilediği tam olarak tespit edilememiştir (Lee ve Allen, 2002). Bu çalışmalardan biri olan Gaudine ve Thorne (2001), duygusal değer (pozitif veya negatif) ve uyarılmanın (duygu yoğunluğunun) etik karar vermenin çeşitli yönlerini nasıl etkilediğini ve etik karar verme süreçlerinde duygunun rolünü tanımlayan bir model önerisi geliştirmiştir. Modelde, pozitif duyguların, bireylerin (a) etik ikilemleri fark etme, (b) ahlaki gelişim seviyelerine uygun etik niyetlere sahip olma ve (c) duygusal uyarılma durumunda bu niyetleri gerçekleştirme olasılıklarını arttıracaklarını belirtmektedir.

Gaudine ve Thorne (2001), araştırmacıların duyguların etik karar alma üzerindeki etkilerini teorileştirmeden önce negatif duyguların etkilerini daha fazla araştırmaları gerektiğine dikkat çekmiştir. Pozitif duygulanım yaşayan bireyler, karar alma sürecinde kısıyolları ve bilişsel yöntemleri daha iyi kullanmakta ve uygulayabilmektedir (Staw ve Barsade, 1993). Bunun nedeni, bellekte var olan bilginin büyük bir kısmının pozitif duygulanımla ilişkili olması ve bireylerin pozitif duygulanım içerisindeyken bilgilere daha kolay erişebilmeleri olabilir (Bower, 1981; Isen, 1993; Gaudine ve Thorne, 2001). Bu durum aynı zamanda negatif duyguların karmaşıklığını da kabul etmektedir. Gaudine ve Thorne (2001), pozitif etkinin, bir kişinin ahlaki sorunları belirleme, bunları uygun bir şekilde yorumlama ve uygulanabilir alternatif eylem biçimleri oluşturma olasılığını artırdığını öne sürmektedir. Dolayısıyla etik karar verme açısından pozitif ve negatif duygulanımların farklı etkileri olması muhtemeldir. Rest'in etik karar modeline göre (1986) duygular, karar verici bireylerin duruma ilişkin daha fazla ya da daha az doğru yargılar oluşturmaya neden olmaktadır (Ambady ve Gray, 2002; Forgas ve Locke, 2005). Ahlaki/etik ikilem ve bununla ilişkili duygular, karar vericileri farklı yönler (etik ya da etik dışı) çekerek normalden daha fazla tereddüt etmesine neden olabilir (Krishnakumar ve Rymph, 2012, s. 325).

Agnihotri vd., (2012), satış görevlileri üzerine yaptığı araştırma sonucunda; pozitif ve negatif duyguların satış görevlilerinin etik tutum ve davranışları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Negatif duyguların, davranışsal niyetler üzerindeki etkisinin pozitif duygulardan daha fazla olmasının beklenebileceği ve bunun etik karar alma içeren durumlarda da geçerli olacağı öngörülmektedir (Perugini ve Bagozzi, 2004). Ahlaki duygular olarak bilinen ayrı duyguların alt kümesi olan utanç, suçluluk, gurur vb. duygular bireylerin etik seçimlerini ve davranışlarını belirlemede özellikle önemlidir (Tangney, Stuewig ve Mashek, 2007). Ahlaki duygular, Haidt (2003, s. 853) tarafından "ahlaki ihlallere yanıt veren veya ahlaki davranışı motive eden duygular" olarak tanımlanmıştır. Nöropsikolojik araştırmalar, ahlaki duyguların bireylerin etik duyarlılığını etkilediğini (Moll vd., 2002), etik bir konunun ahlaki özelliklerini ayırt etmeye yardımcı olduğunu (Bechara ve Damasio, 2005) ve ahlaki muhakemeyi kolaylaştırdığını öne sürmektedir. Ayrıca bu duygular bir durumu değerlendirmeye yardımcı olmakta (Moll ve De Oliveira-Souza, 2007), daha yüksek seviyelerde ahlaki yargılara ve davranışlara katkıda bulunmakta ve bireyleri ahlaki kararlar alma açısından motive etmektedir (Eisenberg, 2000). Bu nedenle hem teorik hem de ampirik katkılar, ahlaki duyguların etik karar verme çalışmalarına dahil edilmesi gerektiğini belirtmektedir (Prinz ve Nichols, 2010; Agnihotri vd., 2012; Schwartz, 2016).

Kişilik karmaşık bir psikolojik yapıdır ve farklı teorilerle birçok özelliği bünyesinde barındırmaktadır. En önemli teorilerden biri, Costa ve McCrae'nin 1980'lerin sonunda faktör analizi yöntemini kullanarak ortaya koyduğu beş faktör teorisidir. Beş faktör özelliklerinden biri olan dışa dönüklük, girişkenlik, konuşkan, hırslı ve pozitif duygusallık ile karakterize edilir (Barrick vd., 2001; Judge vd., 2002). Dışa dönük bireylerin pozitif duygusallıkları, iş yerinde iyi ortamlar oluşturmalarına yardımcı olurken (George, Helson ve John, 2011), ilişkilerde pozitif duygular yaşama ve negatif duyguları kontrol etme eğilimleri (Tobin vd., 2000; Graziano vd., 2007) sosyal ortam açısından kabul görmelerine yardımcı olmaktadır.

Alanyazında dışa dönüklük kişilik özelliği ile etik karar alma ilişkisinde farklılıklara rastlanmaktadır. Etik karar alma alanyazında, teorik temellere çokça vurgu yapılmasına rağmen kişilik özelliklerinin etik kararlar üzerindeki etkisi çok az çalışılan konular arasındadır (Abbasi-Asl ve Hashemi, 2019, s. 124). Colquitt vd., (2006) yapmış oldukları çalışma sonucunda; etik karar alma ile dışa dönüklük boyutu

arasında ilişkinin oldukça zayıf olduğunu belirtmiştir. Fakat, Abbasi-Asl ve Hashemi (2019) yapmış oldukları araştırma sonucunda, dışa dönüklük ile etik arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Bazı çalışmalarda dışa dönüklük özelliği negatif yordayıcı iken (Aleixo ve Norris, 2000; Krick vd., 2016), bazı çalışmalarda ise kişilik özellikleri ile ahlaki yargı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (Stojiljkovic, 1998; Kerr, 2007).

Yapılan araştırmalar çerçevesinde ilgili alanyazın dikkate alınarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H_{A1}: Otel yöneticilerinin dışa dönüklük özelliği artarken idealizm görüşü azalır.

H_{A2}: Otel yöneticilerinin dışa dönüklük özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE1}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE2}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE3}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

Uyumluluk özelliğine sahip bireyler; kibar, nazik, güvenilir, dürüst ve fedakardır (McCrae ve Costa 1987; Goldberg 1990; Kalshoven vd., 2011). Ayrıca başkaları ile çatışma yaşama, çıkar sağlama vb. negatif durumlardan kaçınma eğilimindedirler (Graziano ve Tobin, 2009). Uyumluluk aynı zamanda açık sözlü olma ve pozitif duygular ile ilişkilendirilir (McCrae ve Costa 1987; Kalshoven vd., 2011). Uyumluluk kişiliğine sahip bireyler başkalarıyla pozitif ilişkiler sürdürme eğilimindedir (Tobin vd., 2000). Uyumlu bireyler başkalarıyla sosyal uyumun korunmasını sağlamak için negatif duygu durumlarını azaltmaktadır (Panaccio ve Vandenberghe, 2012). Uyumluluk özelliğine sahip bireyler; toplum yanlısı, işbirlikçi ve empati göstermeye eğilimli olduklarından (Graziano, Habashi, Sheese ve Tobin, 2007), çalışma ortamında daha fazla pozitif duygular yaşamaktadırlar.

Alanyazında uyumluluk kişilik özelliği ve etik arasında net bir görüş birliği bulunmamaktadır. Uyumluluk kişilik özelliğine sahip bireylerin, eylemler ve başkalarıyla ilişkileri söz konusu olduğunda genellikle daha samimi ve doğru kararlar almaları beklenmektedir (McCrae ve Costa 1987; Kalshoven vd., 2011). Abbasi-Asl ve Hashemi (2019) araştırma sonucunda; kişilik özelliklerinden sadece uyumluluğun, ahlaki duyarlılık ile pozitif yönde bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Anwar ve

Shah'ın (2018) yapmış olduğu araştırma sonucunda; uyumluluk özelliği, etik davranışı yordayan en güçlü boyut olarak tespit edilmiştir. McAdams (2009), uyumlu kişilerin sadık olma eğiliminde olduklarını ve bir işletmeye ya da meslektaşına zarar verme konusunda isteksiz olduklarını belirtilmiştir. Uyumluluğu yüksek olan bireyler, daha keskin bir adalet ve hakkaniyet duygusuna sahip olma eğilimindedirler (Matsuba ve Walker 2004). Uyumlu bireyler adalet duygusuna sahiptirler, bu bireylerden başkalarına zarar verme ya da etik açıdan negatif davranışlar sergilenmesi beklenmemektedir (Khan vd., 2016).

Yapılan araştırmalar çerçevesinde ilgili alanyazın dikkate alınarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H_{B1}: Otel yöneticilerinin uyumluluk özelliği artarken idealizm görüşü azalır.

H_{B2}: Otel yöneticilerinin uyumluluk özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE4}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE5}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE6}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

Deneyime açık kişilik özelliğine sahip bireyler; yeni fikir ve yöntemleri keşfetme ve keşfetme sürecinden de keyif alma eğilimindedir. Deneyime açıklık, farklı fikir ve uygulamalardan keyif alma eğilimiyle, aktif olarak alışılmadık yeni deneyimler arayan bireyleri temsil etmektedir (McCrae ve Costa 1987; Aluja, Garcia ve Garcia, 2003; Giluk ve Postlethwaite 2015). Deneyime açıklık kişilik özelliği ile yapılan araştırma sonuçları farklılık göstermektedir. Araştırmalar, deneyime açıklığın heyecan arayışı ile pozitif, başkalarının değerlerine uyma ile negatif ilişkili olduğunu belirtmektedir (Aluja vd., 2003; Giluk ve Postlethwaite, 2015; Parks-Leduc, Feldman ve Bardi, 2015). Araştırmalar, deneyime açıklık kişilik özelliği ile sahtekârlık, yalan söyleme değişkenleri arasında negatif bir ilişki olduğunu savunmaktadır (Aslam ve Nazir, 2011; Nguyen ve Biderman 2013). Bazı araştırmalarda ise, deneyime açıklık ile iş yerinde sahtekârlık arasında pozitif ilişkiler saptanmıştır (Williams, Nathanson ve Paulhus, 2010). Deneyime açıklık ile ahlaki kimlik arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (McFerran, Aquino ve Duffy, 2010; Abbasi-Asl ve Hashemi, 2019).

Alanyazındaki farklı bulgulara rağmen, çoğunlukla deneyime açıklığın etik davranışlar ve etik karar alma ile negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Araştırmalar, deneyime açık özelliği yüksek olan bireylerin, etik olmayan davranışlar sergileme, tehlikeli girişim ve eylemler aramaya daha yatkın olduğunu belirtmektedir. Yeni deneyimler arama konusunda yaratıcı olan bireylerin (King, Walker ve Broyles, 1996; Koestner ve Losier 1996; Judge ve Zapata, 2015) etik davranışlar sergilemediğini göstermektedir. Dolayısıyla, deneyime açıklığı yüksek olan bireylerin aynı zamanda ahlaki esneklik düzeylerinin de yüksek olabileceği tahmin edilmektedir.

Deneyime açık kişilik özelliğine sahip olan bireyler, etik olarak şüpheli davranışları normal görecektir ve sosyal normlara aykırı davranışları normal olarak değerlendireceklerdir (Simha ve Parboteeah, 2019, s. 4). Deneyime açıklık özelliği yüksek olan yöneticiler, geleneksel olmayan farklı fikirlere daha fazla ilgi duyabilir ve geleneksel sosyal normları, sosyal sözleşmeleri ihlal eden yeni girişimleri denemeye daha istekli olabilir. Genellikle geleneksel olarak kabul edilen sosyal normları ve sosyal sözleşmeleri ihlal eden davranışlar etik dışı kabul edilir (Donaldson ve Dunfee, 1994).

Yapılan araştırmalar çerçevesinde ilgili alanyazın dikkate alınarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H_{C1}: Otel yöneticilerinin deneyime açık olma özelliği artarken idealizm görüşü azalır.

H_{C2}: Otel yöneticilerinin deneyime açık olma özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE7}: Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE8}: Otel yöneticilerinde deneyime açık olma, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE9}: Otel yöneticilerinde deneyime açık olma, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

Sorumluluk özelliği yüksek puan olan bireyler çalışkan, dakik, hırslı ve azimli düşük puana sahip bireyler ise ihmalkâr, amaçsız ve dağınıktır (Costa ve McCrae, 2003; White, Hendrick ve Hendrick, 2004, s. 1520; Merdan, 2013, s. 143). Sorumluluk, iç disiplinle ilgilidir ve öz disiplin olarak da tanımlanabilir. Sorumluluk kişilik özelliğindeki bireylerin ahlaki standartlarının da yüksek olacağı belirtilmektedir. Dürüstlük ve gerçekliğe önem verirler, iş yerinde yapılması gereken görevlere saygı göstermektedirler (Costa ve McCrae, 1996). Bu özelliğe sahip

birtakım yöneticiler, detaycı ve sonuç odaklı bireylerdir (Hogan, 2004). Ayrıca bu bireylerin etik standartlara ve ilkelere sahip oldukları ve diğer işgörelere bunları iletmede (Brown ve Trevino, 2006) daha istekli oldukları düşünölmektedir. Dolayısıyla sorumluluk sahibi bireylerin, diğer bireylere göre daha etik davrandıkları ifade edilmektedir (De Hoogh ve Den Hartog, 2008; Mayer vd., 2009). Adaletli kararlar alabilmek ve adaletli davranabilmek etik liderlik için de önemli bir unsurdur.

Dollinger ve LaMartina (1998), sorumluluk ile ahlaki muhakeme becerisi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Çınar (2011, s. 78), araştırma sonucunda bireylerin sorumluluk özellikleri arttıkça etik dışı davranışlarının azaldığını belirtmiştir. Küçüksüleymanoğlu'nun (2019), okul yöneticileri üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda; sorumluluk kişilik özelliği davranışsal etik ve karar almada etiğin alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Ayrıca etik liderlik ve sorumluluk arasında da bir ilişki olduğu yapılan araştırmalarla tespit edilmiştir (Brown ve Trevino, 2006; Walumbwa ve Schaubroeck, 2009).

Yapılan araştırmalar çerçevesinde ilgili alanyazın dikkate alınarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H_{D3}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği artarken idealizm görüşü artar.

H_{D4}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği artarken rölativizm görüşü azalır.

H_{DE10}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE11}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

Duygusal denge özelliği; daha çok negatif karşılığı olan duygusal dengesizlik nevroklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Depresif ruh hali, hüznölmö olma, kaygılı davranışlar ve sıklıkla değişen duygusal iniş çıkışlar, tedirginlik ve sabırsızlık gibi özellikler nevroklik boyutunu oluşturmaktadır (Benet-Martinez ve John, 1998; Bacanlı, İlhan, Aslan, 2009). Nevrotikliği yüksek olan bireyler endişeli, öfkeli ve alıngan bireyler olarak değerlendirilirken nevroklik düzeyi düşük olan bireyler ise sakin, duygusal olarak dengeli, hemen öfkelenmeyen, özgüvenli bireyler olarak değerlendirilmektedir. Genellikle negatif duygular yaşama eğiliminde olan nevroklik bireyler, duygularında herhangi bir istikrar hissedemezler, seçtikleri veya yaptıklarına her zaman güvenmezler.

Nevrotiklik özelliğe sahip bireyler; zayıf duygusal uyum sergileme ve negatif duygulanım yaşama eğilimlidir (Judge, Bono, Ilies ve Gerhardt, 2002). Nevrotik bireyler, olayların negatif tarafları üzerinde durma eğiliminde olduklarından negatif etki yaratan durumları seçerler (Judge, Heller ve Mount, 2002; Bono ve Judge, 2004) ve tarafsız olayları problemlilik olarak görebilirler (Duffy vd., 2006). Bu bireyler ruh hali değişimlerine ve öfkeye oldukça eğilimlidirler (Watson, Clark ve Harkness, 1994). Bu durum iş yerinde daha düşük refah seviyesine, daha fazla strese (Ozer ve Benet-Martinez, 2006), daha fazla tükenmişliğe ve bireyler arası zayıf ilişkiye yol açmaktadır (White, Hendrick ve Hendrick, 2004). Nevrotik bireylerin negatif duygusallıkları, olumsuz olaylar yaşamalarına ve düşük kalitede iletişim yaşamalarına neden olmaktadır (Judge, Heller ve Mount, 2002; Jackson vd., 2010).

Hashemi (2018) ve Abbasi-Asl ve Hashemi (2019) araştırma sonuçlarında; nevroitiklik özelliği ile ahlaki kimlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Nevrotiklik özelliği, bireylerin ahlaki muhakemesini negatif yordayıcı olarak etkilemektedir (Aleixo ve Norris, 2000; Krick vd., 2016). Colquitt vd., (2006) yapmış oldukları çalışma sonucunda; etik karar alma ile nevroitiklik boyutu arasında ilişkinin oldukça zayıf olduğunu tespit etmiştir. Benzer şekilde Anwar ve Shah'ın (2018) yapmış olduğu araştırma sonucunda nevroitiklik ile etik davranış arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Brown ve Trevino (2006) benzer olarak, nevroitik bir bireyin, etik bir birey/lider olarak algılanma olasılığının düşük olduğunu belirtmiştir. Çünkü bu bireylerin davranışları değişkenlik gösterir ve başkalarına karşı düşmanca olma eğilimindedirler. Dolayısıyla, nevroitik doğaya sahip bireylerin etik davranışlar sergilemesi beklenemez. Nevrotiklik özellik ile etik karar alma araştırma sonuçları birbiri ile tutarlılık göstermektedir. Araştırma sonuçları duygusal dengesizliği yüksek olan bireylerin negatif duygu durumuna sahip olduğu ve etik dışı kararlar aldıklarını belirtmektedir.

Yapılan araştırmalar çerçevesinde ilgili alanyazın dikkate alınarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H_{E1}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği artarken idealizm görüşü azalmaktadır.

H_{E2}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE12}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE13}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

3.2. Evren ve Örneklem

Bilimsel araştırmalarda temel amaç, belirlenen çalışmanın amacına uygun olacak şekilde veriler kullanmak ve elde edilen veriler aracılığıyla birtakım bulgu ve sonuçlara ulaşarak bilgileri araştırma konusu çerçevesinde genelleyebilmektir. Araştırma evreni, araştırma konusu çerçevesinde genellendiği, araştırmanın kapsamında yer alan ortak özelliklere sahip birimlerdir, ana küttedir (Ural ve Kılıç, 2018, s. 29). Evren, araştırma sorularına yanıt almak için gereksinim duyulan verilerin elde edildiği canlı/cansız varlıklardan meydana gelen büyük gruplardır (Büyüköztürk vd., 2016, s. 80). Bilimsel çalışmalarda veriler, çalışma amacına uygun olarak evren içerisinden birtakım yöntemlerle seçilen örneklem üzerinden de elde edilebilmektedir. Örneklem, araştırmanın amacına uygun olacak bir şekilde evrenin içerisinden herhangi bir yöntemle seçilen, evreni temsil eden küme olarak tanımlanmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 31). Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen çalışmalarda evrenin tamamına ulaşarak araştırmayı gerçekleştirmek oldukça güçtür.

Araştırmanın evrenini uluslararası beş yıldızlı zincir otel işletmelerinin yöneticileri oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini ise İstanbul ilinde faaliyet gösteren uluslararası beş yıldızlı otel işletme yöneticilerinden oluşmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı değerlendirme raporuna göre, iller bazında beş yıldızlı turizm işletme belgeli ve turizm yatırımı belgeli işletme tesis ve yatak sayısı şubat 2023 itibariyle en yüksek olan illerden birisi İstanbul'dur (İstanbul=Tesis sayısı 150, yatak sayısı 71.825) ([http-4](http://4)).

Her bir otel işletmesinde yönetici pozisyonunda çalışan kişilerin tam sayısını belirlemek oldukça zor olduğundan örneklem sayısı net olarak hesaplanamamıştır. Alanyazında örneklem büyüklüğünü hesaplamak için bir çok yöntem bulunmaktadır. Örneğin 30'dan büyük ve 500'den küçük örnek büyüklükleri birçok araştırma için yeterlidir (Coşkun vd., 2015, s. 137). Bu çerçevede pandemi sürecindeki kısıtlamalar dahilinde ulaşabilecek en yüksek rakama ulaşılmaya çalışılmıştır. Çalışmada 412 otel

işletme yöneticisinden veri toplanmıştır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Bu çalışmada, nicel araştırma veri toplama teknikleri arasında yaygın bir kullanıma sahip olan anket tekniği kullanılarak veriler toplanmıştır. Anket-soru kâğıdı; araştırma evrenini/örneklemini oluşturan kişi, grup veya işletmelerden elde edilecek verilere tek tipleştirilmiş ifadelerle ulaşabilme amacıyla oluşturulan veri toplama aracıdır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 53). Anket tekniğinin; (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s. 51)

- Ekonomik açıdan uygun bir veri toplama yöntemi olması,
- Araştırmanın amacına yönelik fazla sayıda veri toplanabilmesi,
- Dağıtımın kolay olması nedeniyle geniş kitlelere ulaşma imkânı olması dolayısıyla araştırma evrenine yakınlaşmanın mümkün olması,
- Bireylerin güdüsel, davranışsal, duygusal ve düşünsel özelliklerine yönelik bilgilerin elde edilebilmesi nedeniyle bilimsel araştırmalarda çok sık kullanılmaktadır.

Bu doğrultuda ilgili alan yazında daha önce geçerliği ve güvenilirliği test edilmiş araştırma amacına yönelik olan ölçek (Ek 1) tercih edilmiştir. Araştırmada kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların etik karar alma açısından görüşlerini almaya yönelik Forsyth' in (1980) yılında idealizm ve rölativizm olmak üzere iki alt boyuta sahip olan, Yazıcı ve Yazıcı'nın 2010 yılında Türkçeleştirdiği Etik Durum Ölçeği (EDÖ) kullanılmıştır. Ölçek, eğitimden işletme alanına kadar farklı ülke ve kültürlerde yapılan araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır (Forsyth, 1980; Yazıcı ve Yazıcı, 2010).

Etik Durum Ölçeği, beşli likert tipine göre hazırlanmış, her biri 10 ifadeden oluşan idealizm ve rölativizm olmak üzere toplamda 20 ifadeden oluşmaktadır. İkinci bölümde ise otel yöneticilerinin genel olarak duygu durumlarını belirtmelerini istediğimiz 10 pozitif 10 negatif olmak üzere toplam 20 maddeden oluşan Watson, Clark ve Tellegen (1988) oluşturduğu, Gençöz'ün (2000) Türkçeleştirdiği, Pozitif ve Negatif Duygu (PANAS) adını verdikleri ölçek kullanılmıştır. Üçüncü bölümde otel

yöneticilerinin kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik 44 ifadeden oluşan ölçek yer almaktadır (John ve Srivastava, 1999). Özellikle beş büyük kişilik özelliği (Goldberg 1990; Costa ve McCrae 1992; John ve Srivastava, 1999; Soto ve John, 2009; Azucar vd., 2018) işletme alanlarında kişiliği ölçmek için en yaygın kabul gören ölçeklerden biri olarak kullanılmaktadır. Anketin son bölümünde ise, otel yöneticilerine yönelik demografik ifadeler yer almaktadır.

Demografik bilgilerde yer alan gelir durumu derecelendirmesi 2020 yılında asgari ücretin 2.300 TL olması baz alınarak yapılmıştır. Anket formunun ilk üç bölümünde yer alan ölçeklerin maddeleri için derecelendirme (1: En düşük; 2: Düşük, 3: Kararsızım, 4: Yüksek katılım, 5: En yüksek katılım) istenilmiştir. Araştırmada derecelendirme/likert tipi ölçek kullanılmasının sebebi, katılım düzeyini belirlemek amacıyla iki aşırı uç arasında yer alan birden çok seçenek sunmasıdır. Likert-tipi oluşturulan sorular, araştırılan konu ile ilgili tutum veya görüşleri içeren bir ifade ve bu ifadeye katılım düzeyini belirten seçeneklerden oluşmaktadır. Bu seçenekler “en yüksekte en düşüğe” veya “en iyiden en kötüye” doğru dereceli bir şekilde sıralanmaktadır (Turan, vd., 2015).

3.4. Verilerin Toplanma Süreci

Anket, araştırmacının amacına uygun olarak iyi bir şekilde tasarlandığı ve seçilen örneklem grubuna tarafsız olarak uygulandığı sürece güvenilir sonuçlar verecektir. Aksi durumda araştırmada ölçme hatalarıyla karşılaşılabilir ve buna bağlı olarak araştırma istenen düzeyde sonuçlar elde edilemeyecektir (Ural ve Kılıç, 2018). Veri toplama öncesinde, hazırlanan anket formu için uzman görüşlerine başvurulmuştur. Toplamda alanında uzman 8 kişi ile görüşülerek, çalışmanın amacına uygun olmadığı düşünülen ifadeler çıkartılmış ya da ifadelerin daha net anlaşılması için düzenlemeler yapılmıştır. Özellikle etik karar alma ölçeğinde etik ve ahlak ile ilgili terimlerin daha anlaşılır hale getirilmesi için her bir ifade uzman görüşleri çerçevesinde düzenlenmiştir. Düzenlenen soru formunun güvenilirliği ve yapı geçerliliğini sağlamak için 22.09.2020 yılında İstanbul’da faaliyet gösteren uluslararası beş yıldızlı 50 otel yöneticisiyle pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot

uygulama ile ankette yer alan ifadelerle yönelik hataların düzeltilmesi sağlanmaktadır (Coşkun vd., 2015, s. 92).

Güvenilirlik analizi, belirlenen konu dahilinde örneklem üzerinden veri toplamak amacıyla oluşturulan, ölçme aracının yargı, önerme, soru vb. ifadelerinin kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek için kullanılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280). İçsel tutarlılığın ölçümünde en yaygın olarak kullanılan yöntem, Cronbach's Alfa (α) olarak da bilinen alfa katsayısıdır (Coşkun vd., 2015, s. 126). Cronbach's Alfa (α) katsayısına göre, ölçekte yer alan ifadeler arasındaki uyum derecesi 0 ile 1 arasında değerler almaktadır. Bu değer 1'e yaklaştıkça ölçekte yer alan ifadeler arasındaki içsel uyumun o denli yüksek olduğu belirtilmektedir. Dolayısıyla değer 1'e yaklaştıkça güvenilirliğin arttığı söylenebilmektedir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 283). Cronbach's Alfa değeri 0,70 ve üzerinde ($\alpha \geq 0,70$) olan ölçekler güvenilirdir (Bayram, 2004, s. 128).

Yapılan pilot uygulamadan elde edilen veriler SPSS 20.0 istatistik paket programında güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Etik karar almaya yönelik görüşlerin belirlenmesi için kullanılan ölçeğin Cronbach's Alfa değeri 0,74,9; kişilik özelliklerini belirlemek için kullanılan ölçeğin Cronbach's Alfa değeri 0,74,7, duygu durumu ölçeğinin ise Cronbach's Alfa değeri 0,72,5'tir. Bu değerler ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeklerin güvenilirliği test edildikten sonra nihai araştırmaya başlanmıştır. Veri toplama sürecine, 5 Haziran 2021 tarihinde başlanmıştır. Hazırlanan anket formu, 2020 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilmesi sebebiyle Google Form aracılığı ile hem çevrimiçi platformlarda (LinkedIn) hem de bireylerle yüz yüze görüşme yapılarak e-posta ya da WhatsApp uygulaması yoluyla geri dönüş yapmaları istenmiştir. Araştırmada, katılımcılardan kişisel bilgileri istenmemiştir. Veri toplama süreci 10.12.2021 tarihinde tamamlanmış toplamda 412 katılımcıya ulaşılmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmanın latent değişkenler arasındaki ilişkileri modeller kurularak incelenmiştir. Araştırmada içsel değişken etik karar alma iken dışsal değişken kişilik özelliği latent değişkeni olmuştur. Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilere

yönelik modeller yapısal eşitlik modeli ile araştırılmıştır. Yapısal eşitlik modellerinin sınanmasında Kısmi En Küçük Karelere dayanan varyans temelli parametrik olmayan bir yaklaşıma sahip olan SmartPLS hazır yazılımı ile gerçekleştirilmiştir.

SmartPLS hazır yazılımı, analiz mantığı PLS-SEM'e dayanan veri analiz araçlarından birisidir. PLS-SEM, varyans temelli yapısal eşitlik modellemesi olarak tanımlanmaktadır. PLS-SEM analiz yöntemleri, tahmin yöntemi olarak regresyon gibi en küçük kareler yöntemini kullanmaktadır. Bağımlı değişkenin R^2 değerini maksimize eden ilişki katsayılarının tahminine dayanmaktadır. Diğer bir ifadeyle bağımlı değişken latent değişkenin açıklanan varyansını maksimize ederken, hata terimlerin varyansını minimize etmek amaçlı yazılmış bir yöntemdir (Hair vd., 2014, s. 174-177).

Yöntem kovaryans temelli yapısal eşitlik modellemesinde olduğu gibi, model karmaşıklıkça, tahmin edilen parametre sayısı artıkça daha büyük örnekleme gereksinim duymamaktadır. Ayrıca yöntem yapısal eşitlik modellemesinde herhangi bir dağılım varsayımına gerek duymamakta, veri setinden bootstrap tekniğine dayanarak örneklemeler oluşturmaktadır. Her bir örneklemelerden elde edilen parametrelerle ilgilenen parametrik olmayan bir yöntemdir (Civelek, 2018, s. 109-115). Kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modelinin yakınsaklık geçerliliğinin (convergent validity) sağlanabilmesi için temelde üç kriterin sağlanması gerekmektedir. İlki, gizil değişkenlere ait her bir gözlenen değişkenin standart faktör yükünün 0,70'ten büyük 0,90'dan daha az olması gerekmektedir (Chin, 1998, s. 295-336).

İkincisi, her bir yapı için Yapı Güvenilirliği (composite reliability- CR) ve Cronbach Alpha (CA), birleşme geçerliliği (convergent validity) ve ayrışma geçerliliğinin sağlanması ve değerlerin 0,70'ten büyük olması gerekmektedir (Hair vd., 2017, s.111-122). Son olarak, her yapı için Ortalama Açıklanan Varyans (average variance extracted- AVE) değerinin 0,50'den yüksek olması gerekmektedir (Fornell ve Larcker, 1981). Ayrıca $CR > AVE$ olmalıdır (Gürbüz, 2019, s.77-82; Duran, Hamarat ve Özmen, 2022, s. 636).

PLS-SEM'de modelin tahmin etme gücü R^2 , f^2 , Q^2 ile hesaplanabilmektedir. Endojen değişkenler için Q^2 değerinin sıfırdan büyük olması araştırma modelinin, endojen değişkenleri tahmin gücüne sahip olduğunu göstermektedir. Q^2 değeri 0,02 ile 0,14 aralığında ise değişkenler arasında küçük, 0,15-0,34 arasında ise orta ve $Q^2 > 0,35$

ise büyük tahmin edicilik olduğunu ve modelin orijinal gözlenen değişkenleri iyi bir şekilde tahmin ettiğini göstermektedir. R^2 değeri egzogen (dışsal) değişkenlerin endojen (içsel) değişken üzerine açıklama oranını vermektedir. Bir başka etki büyüklüğü f^2 'dir. f^2 , egzogen değişkenlerin endojen değişkendeki etki değerinin oranını vermektedir. Etki büyüklüğü 0,02 ve üzerinde yer alırsa düşük etkiyi, 0,15 ve üzeri değer alırsa orta etkiyi, 0,35 ve üzeri değerler alır ise yüksek etkiyi göstermektedir (Hair vd., 2017).

SmartPLS, sınanan modelin uyum değerlerinde SRMR (standardised root mean square residual) değerine bakılmaktadır. SRMR değeri gözlenen kovaryans ile tahmin edilen kovaryans arasındaki standardize edilmiş farktır. Ölçüm sonucunda hesaplanan değerler sıfıra yakın olması mükemmel uyumu göstermektedir. 0,05'in altında hesaplanan değerler de iyi uyumu göstermektedir (Bayram, 2013, s. 72). SRMR değerinin 0,08 altında veya 0,10'dan daha küçük olması ise modelin kabul edilebilir uyuma sahip olduğunu göstermektedir. Normlandırılmış uyum indeksi NFI, doymuş model ile bağımsız model arasındaki, mevcut modelin görece konumunu ifade eder. NFI değerinin 90'dan büyük olması kabul edilebilir uyumu, 0,95 üzeri olması ise iyi uyumu göstermektedir (Bayram, 2013, s. 75). Ancak Hair vd., (2018) çalışmalarında SmartPLS'nin daha fazla uyuma odaklanmadığını, programın açıklama oranlarını maksimize etmeye çalıştığından zarar verebileceğini ifade etmektedirler. Araştırmada NFI değerine bakılmamıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmanın bulgular kısmında, otel işletmeleri yöneticilerinin tanımlayıcı bulguları ve yapısal eşitlik modeline göre verileri yer almaktadır.

4.1. Tanımlayıcı Bulgular

Araştırma 412 otel yöneticisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Otel yöneticilerin %29,9'u kadın, %70,1'i erkek yöneticilerden oluşmaktadır. Otel yöneticilerin mod yaşı %69,9 ile 31-50 yaş aralığına denk gelmektedir.

Yaş dağılımı 18-30 arası olan yöneticilerin oranı %24,8 olarak belirlenirken %5,3'ünü yaş dağılımının 51-64 arasında olduğu belirlenmiştir.

Yöneticilerin %55,3'ü evli, %44,7'sinin ise bekâr olduğu belirlenmiştir.

Yöneticilerin %9,4'ü lise eğitime sahip iken %13,8'inin ise ön lisans eğitime sahip olduğu belirlenmiştir. Lisans eğitime sahip yöneticilerin oranı %66,5 olarak belirlenirken, lisansüstü eğitime sahip olan yöneticilerin oranı %10,7 olarak hesaplanmıştır.

Yöneticilerin aylık gelirleri incelendiğinde %24,8'inin 2300-4600 TL arasında olduğu belirlenirken, %33,0'ının 4601-6900 TL arasında yer aldığı belirlenmiştir. Gelir dağılımı 6901-9200 TL arası olan yöneticilerin oranı %16,0 olarak belirlenirken, %26,2'sinin ise geliri 9201+ TL olduğu belirlenmiştir.

Maaşı dışında ekstra geliri olan yöneticilerin oranı %44,9 olarak belirlenirken, yöneticilerin %65,8'i kurumlarının onlara sosyal imkânlar sağladığını belirtmektedir.

Yöneticilerin %80,3'ü yaşanan olaylarda yönetimsel olarak esnek kararlar alabildiğini bildirmiştir.

Otel yöneticilerin mesleki kıdemlerine bakıldığında %52,4'ünün 5 yıldan daha az mesleki kıdeme sahip olduğu belirlenmiştir. Mesleki kıdemi 6-10 yıl arası olan yöneticilerin oranı ise %23,5 olarak belirlenmiştir. Mesleki kıdemi 10 yıldan daha fazla olan yöneticiler ise toplumun %24'ünü oluşturmaktadır.

Yöneticilerin departmanlara göre dağılımına bakıldığında; %31,1'i ön büro yöneticisi, %12,6'sı ise yiyecek içecek departmanında çalıştığı görülmektedir. Kat hizmetlerinde çalışan yöneticilerin oranı %3,4, finans departmanında çalışan yöneticilerin oranı ise %19,2 olarak tespit edilmiştir. Diğer departmanlarda çalışan yöneticilerin oranı ise %4,6 olarak belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 11'de verilmiştir.

Çizelge 11. Otel Yöneticilerin Özellikleri ve Dağılımları

Değişken	Özellik	N	%
Cinsiyet	Kadın	123	29,9
	Erkek	289	70,1
Yaş	18-30	102	24,8
	31-50	288	69,9
	51-64	22	5,3
Medeni durumu	Evli	228	55,3
	Bekâr	184	44,7
Eğitim durumu	Lise	37	9,4
	Ön lisans	57	13,8
	Lisans	274	66,5
	Lisansüstü	44	10,7
Aylık gelir	2300- 4600 TL	102	24,8
	4601- 6900 TL	136	33,0
	6901- 9200 TL	66	16,0
	9201 TL +	108	26,2
Maaş haricinde extra geliriniz (Tipbox/bahşiş, komisyon)	Var	185	44,9
	Yok	227	55,1

Çizelge 11-devamı

Departman	Ön büro	128	31,1
	Yiyecek-İçecek	52	12,6
	Kat Hizmetleri	14	3,4
	Satış- Pazarlama	120	29,1
	Finans	79	19,2
	Diğer	19	4,6
Kaç yıldan beri yönetici/şef olarak çalışıyorsunuz? (Mesleki kıdem)	1 yıldan az	44	10,7
	1-5 yıl	172	41,7
	6-10 yıl	97	23,5
	11- 15 yıl	52	12,6
	15 yıl +	47	11,4
Esnek karar alabilme	Evet	331	80,3
	Hayır	81	19,7
Kurumunuzun size sağladığı sosyal imkânlar	Var	271	65,8
	Yok	141	34,2

Otel yöneticilerinin özellikleri ve dağılımları ele alındığında katılımcıların; ağırlıklı olarak erkek, 31-50 yaş aralığında, 1-5 yıldan beri çalışmakta, evli, lisans eğitilmiş, 4601-6900 TL arası gelirleri olduğunu, önbüro ve satış pazarlama departmanı yöneticilerinden oluştuğu söylenebilir. Yöneticilerin, işletmelerinde maaş haricinde extra gelirleri bulunmamakta, işletmelerinde esnek kararlar alabilmekte ve kurumların onlara sağladığı sosyal imkanlarından yararlanmaktadır.

4.2. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesine Yönelik Bulgular

Araştırmada sınanan ilk modelde dışsal değişken kişilik özelliklerinden, dışa dönüklük boyutu alınmış ve otel yöneticilerin dışa dönüklük kişilik özelliği ile duygu durumunun etik karar alma boyutları olan idealizm ve rölativizme (görecelik) etkisi araştırılmıştır. İlk modele yönelik sınanacak hipotezler aşağıda verildiği gibidir.

H_{A1}: Otel yöneticilerinin dışa dönüklük özelliği artarken idealizm görüşü azalır.

H_{A2}: Otel yöneticilerinin dışa dönüklük özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE1}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE2}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE3}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

SmartPLS ile sınanan ilk modelde, yakınsak geçerlilik için standart faktör yüklerinin (factor loading) 0,70'ten büyük olması gerekmektedir. Ayrıca çoklu doğrusal bağıntının göstergesi olan VIF değerlerinin 5'ten büyük olmaması beklenmektedir. Sınanan ilk modelde en yüksek VIF değeri 3,984 hesaplanmış ve gözlenen değişkenler arasında doğrusal çoklu bağıntıya rastlanmamıştır. Yakınsak geçerlilik için faktör yükü istatistiksel açıdan anlamlı olmayan ve 0,70'ten daha az olan yük değerine sahip gözlenen değişkenler en düşük yüke sahip değişkenden başlanarak analizden çıkartılmıştır. Bu işlemlerden sonra yakınsak geçerliliğin sağlandığına karar verilmiştir. Yapılara yönelik AVE değerleri eşik değer 0,50'den daha büyük elde edildiğinden birleşme geçerliliğinin sağlandığına da karar verilmiştir.

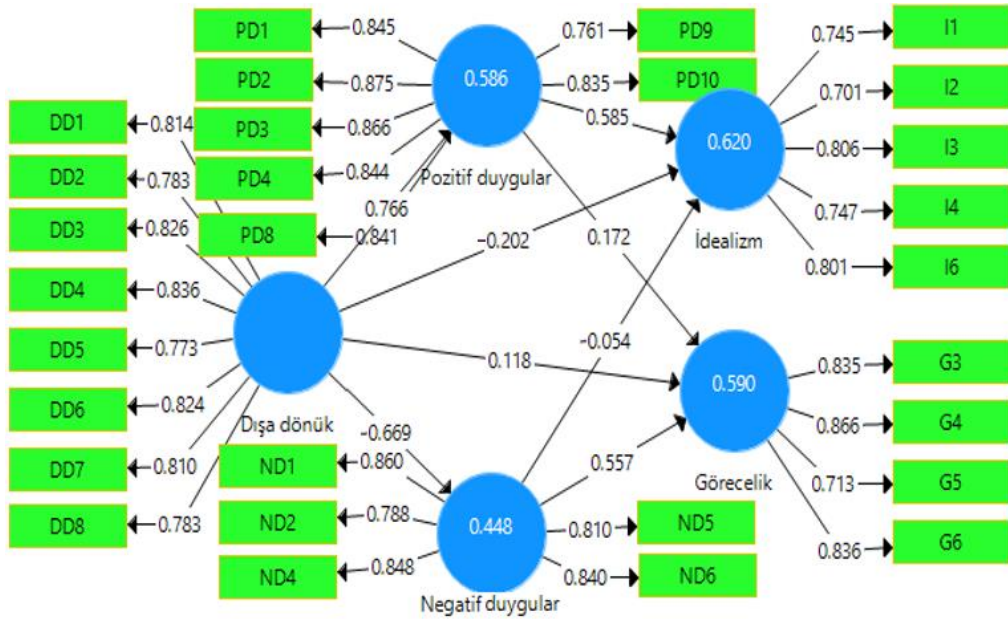
Araştırmada modelde yer alan yapılar için iç tutarlılık güvenilirlikleri de incelenmiştir. İç tutarlılık güvenilirlikleri için Cronbach Alpha, Henseler'in rho_A ve composite reliability katsayısına bakılmıştır. Tüm yapılarda iç tutarlılık güvenilirlikleri eşik değer 0,70'ten daha büyük olması gerekmektedir. Modele yönelik iç tutarlılık istatistikleri 0,70'ten daha büyük hesaplandığından yapıların iç tutarlılık güvenilirliklerinin sağlandığına karar verilmiştir.

Yapıların ayrışma geçerliliklerinde HTMT istatistiklerine ve Fornell-Larcker kriteri karar verilmiştir. Fornell-Larcker kriteri araştırmada sağlanmıştır. Çapraz yüklerde birden fazla yapıda yüklenen gözlenen değişken bulunmamıştır. HTMT istatistiği 0,90'den daha az bulunmuş ve yapıların ayrışma geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir. Araştırmada elde edilen model için SRMR (standardised root mean square residual) uyum değerine bakılmıştır. SRMR uyum değeri 0,064 hesaplanmıştır. SRMR istatistiğine göre modelin uygun bir model olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 12'de verilmiştir.

Çizelge 12. Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler

		DD	G	ND	PD	I
Fornell-Larcker Kriteri	Dışa dönük (DD)	0,806				
	Rölativizm/Görecelik (G)	0,623	0,814			
	Negatif duygu durumu (ND)	-0,669	0,741	0,830		
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,766	0,603	-0,611	0,839	
	İdealizm (I)	0,686	-0,568	-0,547	0,753	0,761
AVE		0,650	0,663	0,688	0,704	0,579
Cronbach's Alpha		0,923	0,833	0,887	0,929	0,818
rho_A		0,926	0,867	0,896	0,930	0,822
Composite Reliability		0,937	0,887	0,917	0,943	0,873
HTMT	Dışa dönük (DD)	-----	-----	-----	-----	
	Rölativizm (G)	0,680	-----	-----	-----	
	Negatif duygu durumu (ND)	0,725	0,823	-----	-----	
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,822	0,664	0,665	-----	
	İdealizm (I)	0,784	0,670	0,632	0,884	
En büyük VIF		3,984				
SRMR		0,064				

Dışa dönüklük ve duygu durumu latent değişkenlerinin etik karar alma üzerine etkisine yönelik SmartPLS yol grafiği elde edilmiş ve Grafik 1’de verilmiştir. Modelde latent değişkenlerle gözlenen değişkenler arasındaki tüm yollar diğer bir ifadeyle faktör yükleri istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Grafik 2).



Grafik 1. Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği

Grafik 1’e göre;

- Otel yöneticilerinde dışa dönüklük ile idealizm görüşü arasında *ters* yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,202$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=4,212$)

$p=0,000$). Otel yöneticilerinde dışa dönüklük artarken idealizm görüşü azalmaktadır. Dolayısıyla H_{A1} desteklenmiştir.

- Otel yöneticilerinde dışa dönüklük ile rölativizm görüşü arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,118$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=2,405$ $p=0,016$). Otel yöneticilerinde dışa dönüklük artarken rölativizm görüşü de artmaktadır. Dolayısıyla H_{A2} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,448$ birim olarak etkilemektedir ($t=13,023$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE1} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü ters yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,372$ birim olarak etkilemektedir. ($t=13,966$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE2} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü aynı yönde $\beta=0,036$ birim olarak etkilemektedir. Belirlenen bu dolaylı etki istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t=1,458$ $p=0,145$). Dolayısıyla H_{DE3} desteklenmemiştir. Hipotezlere yönelik sonuçlar Çizelge 13'te verilmiştir.

Çizelge 13. Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları

Hipotezlerin Yönü	β	St. Sapma	t	p	Hipotez
Dışa dönüklük → İdealizm	-0,202	0,048	4,212	0,000	Desteklendi
Dışa dönüklük → Rölativizm	0,118	0,049	2,405	0,016	Desteklendi
Dışa dönüklük → Pozitif duygu durumu → İdealizm	0,448	0,034	13,023	0,000	Desteklendi
Dışa dönüklük → Negatif duygu durumu → Rölativizm	-0,372	0,027	13,966	0,000	Desteklendi
Dışa dönüklük → Negatif duygu durumu → İdealizm	0,036	0,025	1,458	0,145	Desteklenmedi

Sınanan ilk modelin tahmin etme güçlerine düzenlenmiş R^2 ile bakılmıştır (Latent değişken üzerindeki istatistikler R^2 'leri göstermektedir). Ayarlanmış veya düzenlenmiş R^2 'ye göre negatif duygu durumundaki değişimin %44,7'sini ve pozitif duygu durumundaki değişimin %58,6'sını dışa dönüklük latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir.

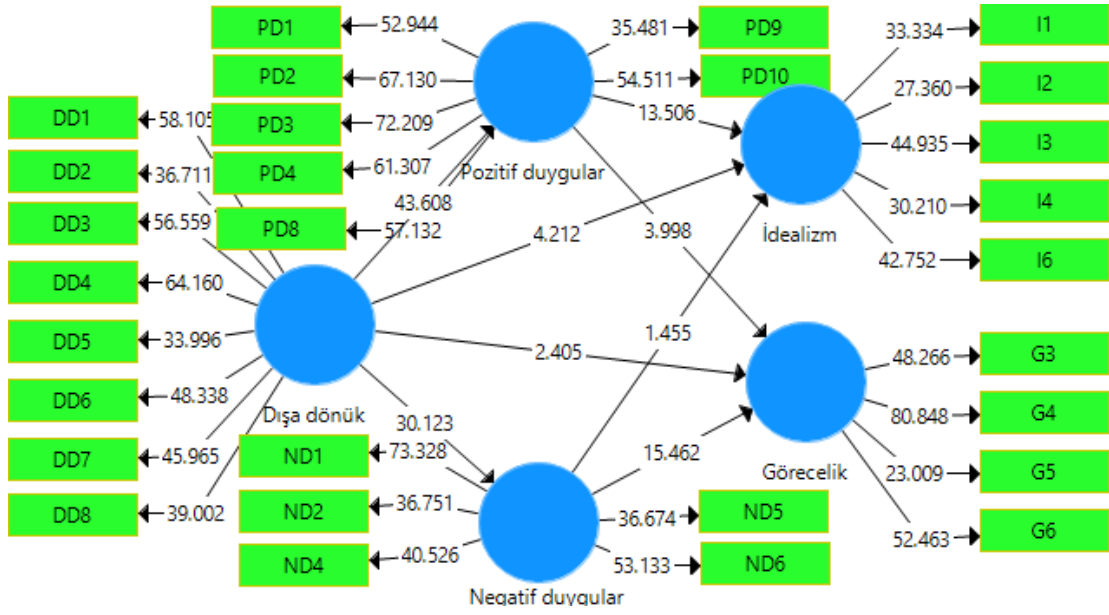
İdealizm latent değişkenindeki değişimin, %61,8'ini duygu durumu ve dışa dönüklüğün açıkladığı belirlenmiştir. Benzer şekilde rölativizm görüşü değişkeninin değişimin, %58,8'ini duygu durumu ve dışa dönük latent değişkenleri açıklamaktadır. Etki büyüklükleri f^2 değeri ile ölçülmüş ve dışa dönüklük değişkeninin, negatif duygu durumu değişkenini açıklama oranı $f^2=0,810$ ile etki düzeyi yüksek, pozitif duygu durumu değişkenini açıklama oranı $f^2=1,417$ ile etki düzeyi yüksek bulunmuştur. Dışa dönüklük değişkeninin, idealizm görüşünü $f^2=0,037$ ile etki düzeyi düşük düzeyde açıkladığı belirlenmiştir.

Negatif duygu durumu değişkeninin, rölativizm görüşü açıklama oranı $f^2=0,400$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde, açıklama oranına sahip olduğu bulunmuştur. Pozitif duygu durumu değişkeninin, idealizm görüşünü açıklama oranı $f^2=0,356$ ile etki düzeyi yüksek bulunmuştur. Pozitif duygu durumu değişkeni, rölativizm değişkenini $f^2=0,029$ ile düşük düzeyde açıkladığı belirlenmiştir.

Yapısal modelin Endojen (içsel) değişkenleri tahmin etme güçleri Q^2 ile ölçülmüş ve modelin idealizm değişkeninde $Q^2=0,354$ ile ve pozitif duygu durumu değişkeninde $Q^2=0,414$ ve rölativizm değişkenin açıklanmasında $Q^2=0,374$ ile yüksek düzeyde tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Yapısal model negatif duygu durumu değişkeninde ise $Q^2=0,300$ ile orta düzeyde tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Modele yönelik etki ve güç istatistikleri Çizelge 14'te verilmiştir.

Çizelge 14. Sınanan İlk Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri

		Rölativizm	Negatif duygu durumu	Pozitif duygu durumu	İdealizm
Düzeltilmiş R^2		0,588	0,447	0,586	0,618
f^2	Dışa dönük	0,012	0,810	1,417	0,037
	Negatif duygu durumu	0,400			0,004
	Pozitif duygu durumu	0,029			0,356
Q^2		0,374	0,300	0,410	0,354



Grafik 2. Dışa dönüklük ve Duygu Durumunun Etik Karar Almaya Etkisine Yönelik t İstatistikleri

Araştırmada sınanan ikinci modelde, dışsal değişken kişilik özelliklerinden, uyumluluk boyutu alınmış ve otel yöneticilerinin uyumluluk kişilik özelliği ile duygu durumunun etik karar alma boyutları olan idealizm ve rölativizm görüşlerine etkisi araştırılmıştır. İkinci modele yönelik sınanacak hipotezler aşağıda verildiği gibidir.

H_{B1}: Otel yöneticilerinin uyumluluk özelliği artarken idealizm görüşü azalır.

H_{B2}: Otel yöneticilerinin uyumluluk özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE4}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE5}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE6}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

SmartPLS ile sınanan ikinci modelde, en yüksek VIF değeri 3,984 hesaplanmıştır. Ele alınan değişkenler arasında doğrusal çoklu bağıntıya rastlanmamıştır. Yakınsak geçerlilik için faktör yükü istatistiksel açıdan anlamlı olmayan ve 0,70'ten daha küçük yük değerine sahip gözlenen değişkenler analizden çıkartılmıştır. Anlamsız yüke sahip olan gözlenen değişkenlerden başlanarak AVE değerinin eşik değer 0,50'ye gelene kadar gözlenen değişkenler analizden çıkartılmıştır. Ayrıca yük değeri 0,70'ten daha az olan gözlenen değişkenler modelden çıkartılmıştır. Böylelikle yakınsak geçerliliğin sağlandığına karar verilmiştir.

Yapılara yönelik AVE değerleri eşik değer 0,50'den daha büyük elde edildiğinden birleşme geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir. Araştırmada modelde yer alan yapılar için iç tutarlılık güvenilirlikleri de incelenmiştir. İç tutarlılık güvenilirlikleri için Cronbach Alpha, Henseler'in rho_A ve Composite Reliability katsayısına bakılmıştır. Tüm yapılarda iç tutarlılık güvenilirlikleri eşik değer 0,70'ten daha büyük olması gerekmektedir. Araştırmada her üç istatistik için eşik değer 0,70 üzeri elde edildiğinden yapıların iç tutarlılık güvenilirliklerinin sağlandığına karar verilmiştir.

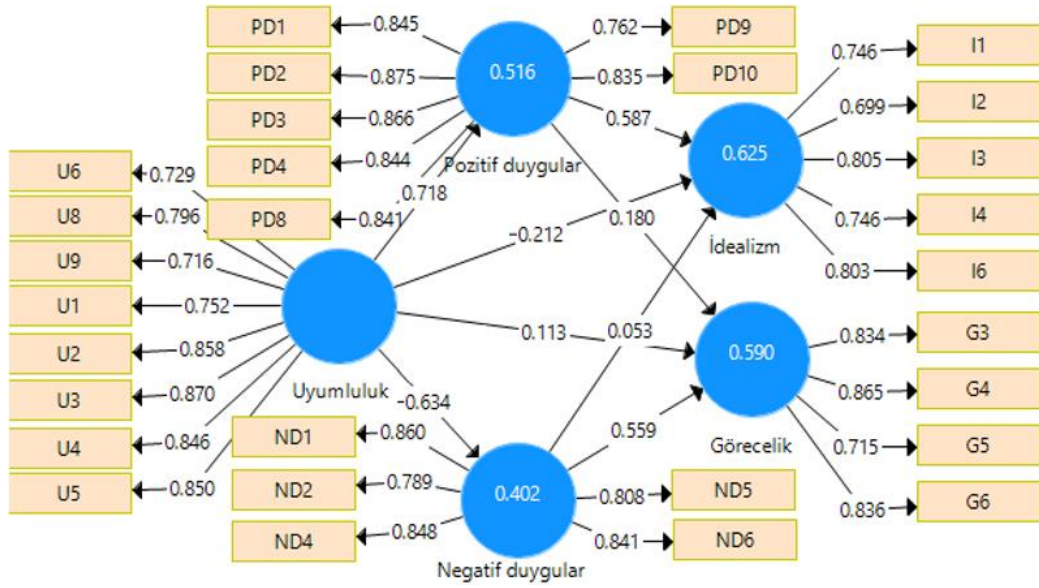
Yapıların ayrışma geçerliliklerinde Fornell-Larcker kriterine ve HTMT istatistiklerine bakılarak karar verilmiştir. Fornell-Larcker kriteri araştırmada sağlanmıştır. Çapraz yüklerde birden fazla yapıda yüklenen gözlenen değişken bulunmamıştır. HTMT istatistiği 0,90'den daha az bulunmuş ve yapıların ayrışma geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir.

Araştırmada elde edilen model için modelin uyum değeri SRMR değerleri ile incelenmiştir. Modele yönelik SRMR değerinin 0,063 hesaplanmıştır. SRMR istatistiğine göre modelin uygun bir model olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 15'te verilmiştir.

Çizelge 15. Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler

		G	ND	PD	U	I
Fornell-Larcker Kriteri	Rölativizm (G)	0,815				
	Negatif duygu durumu (ND)	0,740	0,830			
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,603	-0,611	0,839		
	Uyumluluk (U)	-0,597	-0,634	0,718	0,804	
	İdealizm (I)	-0,568	-0,547	0,753	0,668	0,761
AVE		0,663	0,688	0,704	0,647	0,579
Cronbach's Alpha		0,833	0,887	0,929	0,921	0,818
rho_A		0,865	0,895	0,930	0,902	0,823
Composite Reliability		0,887	0,917	0,943	0,936	0,873
HTMT	Rölativizm (G)	-----	-----	-----	-----	-----
	Negatif duygu durumu (ND)	0,823	-----	-----	-----	-----
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,664	0,665	-----	-----	-----
	Uyumluluk (U)	0,657	0,690	0,775	-----	-----
	İdealizm (I)	0,670	0,632	0,884	0,765	-----
En büyük VIF		3,984				
SRMR		0,063				

Uyumluluk ve duygu durumu latent değişkenlerinin etik karar alma üzerine etkisine yönelik SmartPLS yol grafiği elde edilmiş ve Grafik 3'te verilmiştir. Modelde latent değişkenlerle gözlenen değişkenler arasındaki tüm yollar diğer bir ifadeyle faktör yükleri istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Grafik 4).



Grafik 3. Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği

Grafik 3'e göre;

- Otel yöneticilerinde *uyumluluk* ile *idealizm* görüşü arasında *ters* yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,212$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=4,522$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde uyumluluk artarken idealizm görüşü azalmaktadır. Dolayısıyla H_{B1} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde *uyumluluk* ile *rölativizm* görüşü arasında *aynı* yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,113$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=2,490$ $p=0,013$). Otel yöneticilerinde uyumluluk artarken rölativizm görüşü artmaktadır. Dolayısıyla H_{B2} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde *uyumluluk*, *pozitif duygu durumu* üzerinden *idealizm* görüşünü *aynı* yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,422$ birim olarak etkilemektedir ($t=13,622$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde uyumluluk, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE4} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde *uyumluluk*, *negatif duygu durumu* üzerinden *rölativizm görüşünü* *ters* yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,355$ birim olarak etkilemektedir ($t=14,316$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde uyumluluk, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE5} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde *uyumluluk*, *negatif duygu durumu* üzerinden *idealizm görüşünü* *ters* yönde $\beta=0,034$ birim olarak etkilemektedir. Belirlenen bu

dolaylı etki istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t=1,383$ $p=0,167$).
Dolayısıyla H_{DE6} desteklenmemiştir.

Çizelge 16. Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları

Hipotezlerin Yönü	β	St. Sapma	t	p	Hipotez
Uyumluluk → İdealizm	-0,212	0,047	4,522	0,000	Desteklendi
Uyumluluk → Rölativizm	0,113	0,045	2,490	0,013	Desteklendi
Uyumluluk → Pozitif duygu durumu → İdealizm	0,422	0,031	13,622	0,000	Desteklendi
Uyumluluk → Negatif duygu durumu → Rölativizm	-0,355	0,025	14,316	0,000	Desteklendi
Uyumluluk → Negatif duygu durumu → İdealizm	-0,034	0,024	1,383	0,167	Desteklenmedi

Sınanan ikinci modelin tahmin etme güçlerine düzeltilmiş R^2 ile bakılmıştır. Düzeltilmiş R^2 'ye göre negatif duygu durumundaki değişimin %40,2'sini ve pozitif duygu durumu değişimin %51,5'ini uyumluluk latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. İdealizm görüşü değişkenindeki değişimin %62,4'ini duygu durumu ve uyumluluk değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. Benzer şekilde rölativizm görüşü değişkenindeki değişimin %58,8'ini duygu durumu ve uyumluluk latent değişkenleri açıkladığı belirlenmiştir.

Etki büyüklükleri f^2 değeri ile ölçülmüş ve uyumluluk dışsal değişkeni, negatif duygu durumu değişkenindeki açıklama oranı $f^2=0,402$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde, pozitif duygu durumu değişkeninde açıklama oranı $f^2=0,515$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.

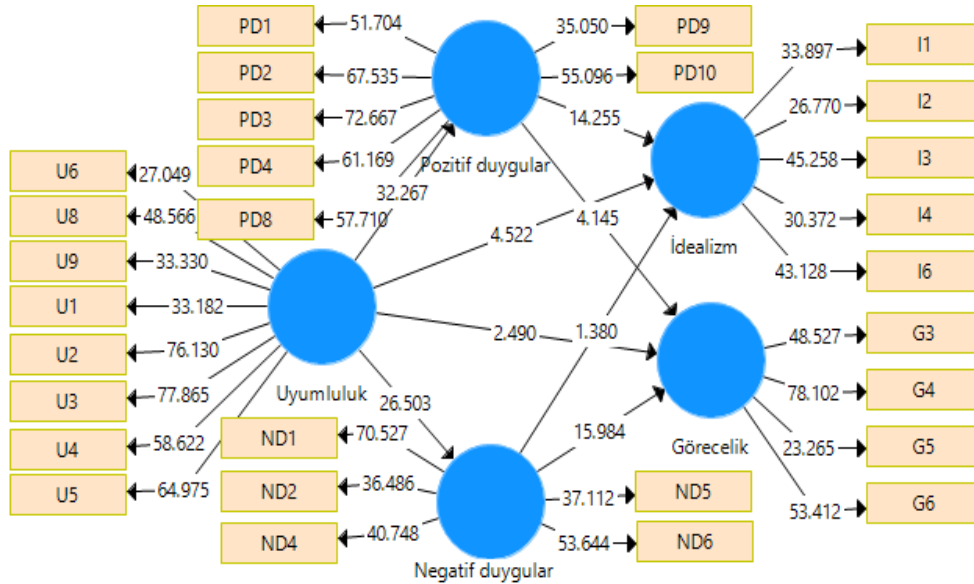
Negatif duygu durumu değişkeninin, rölativizm görüşü değişkenindeki açıklama oranı $f^2=0,417$ ile yüksek etki gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Negatif duygu durumu değişkeni idealizm görüşü değişkeninde açıklama oranı $f^2=0,004$ ile etki düzeyinin önemli olmadığı bulunmuştur. Pozitif duygu durumu değişkeninin, idealizm görüşü değişkeninde $f^2=0,409$ açıklama oranında etkisinin yüksek olduğu belirlenirken rölativizm görüşü değişkenlerinin açıklanmasında $f^2=0,035$ ile düşük düzeyde bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Yapısal modelin içsel değişkenleri tahmin etme güçleri Q^2 ile ölçülmüş ve modelin rölativizm görüşü değişkeninde $Q^2=0,374$ ile büyük tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Yapısal modelin idealizm görüşü değişkenin açıklanmasında $Q^2=0,357$ ile büyük tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde yapısal modelin pozitif duygu durumlarını $Q^2=0,361$ ile yüksek

açıklama düzeyine sahip olduğu belirlenirken, modelin negatif duygu durumlarının açıklanmasında $Q^2=0,271$ ile orta büyüklükte tahmin etme güce sahip olduğu belirlenmiştir. Modele yönelik etki ve güç istatistikleri Çizelge 17’de verilmiştir.

Çizelge 17. Sınanan İkinci Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri

	Rölativizm	Negatif duygu durumu	Pozitif duygu durumu	İdealizm
Düzeltilmiş R^2	0,588	0,402	0,515	0,624
f^2	Negatif duygu durumu	0,417		0,004
	Pozitif duygu durumu	0,035		0,409
	Uyumluluk	0,013	0,673	1,066
Q^2	0,374	0,271	0,361	0,357



Grafik 4. Uyumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Almaya Etkisine Yönelik t İstatistikleri

Araştırmada sınanan üçüncü modelde, dışsal değişken kişilik özelliklerinden, deneyime açıklık boyutu alınmış ve otel yöneticilerin deneyime açık kişilik özellikleri ile duygu durumunun etik karar alma boyutları olan idealizm ve rölativizm görüşlerine etkisi araştırılmıştır. Üçüncü modele yönelik sınanacak hipotezler aşağıda verildiği gibidir.

H_{C1} : Otel yöneticilerinin deneyime açık olma özelliği artarken idealizm görüşü azalır.

H_{C2} : Otel yöneticilerinin deneyime açık olma özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE7} : Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE8} : Otel yöneticilerinde deneyime açık olma, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE9}: Otel yöneticilerinde deneyime açık olma, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

SmartPLS ile sınanan üçüncü modelde, en yüksek VIF değeri 4,650 hesaplanmış ve gözlenen değişkenler arasında doğrusal çoklu bağıntıya rastlanmamıştır. Yakınsak geçerlilik için faktör yükü istatistiksel açıdan anlamlı olmayan yük değerine sahip gözlenen değişkenler analizden çıkartılmıştır. Ayrıca tüm yapılarda birleşme geçerliliği AVE değeri eşik değer 0,50'den daha düşük olduğu belirlenmiştir. AVE değerinin eşik değere gelene kadar yük değeri 0,70'ten daha az olan en küçük yüke sahip gözlenen değişkenlerden başlanarak analizden çıkartılmıştır. Böylelikle yakınsak geçerliliğin sağlandığına karar verilmiştir. Yapılara yönelik AVE değerleri eşik değer 0,50'den daha büyük elde edildiğinden birleşme geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir.

İç tutarlılık güvenilirlikleri için Cronbach Alpha, Henseler'in rho_A ve Composite Reliability katsayısına bakılmıştır. Tüm yapılarda iç tutarlılık güvenilirlikleri eşik değer 0,70'ten daha büyük hesaplanmıştır. İç tutarlılık güvenilirlik istatistikleri 0,70 eşik değerden daha büyük olması nedeniyle yapıların iç tutarlılık güvenilirliklerinin sağlandığına karar verilmiştir.

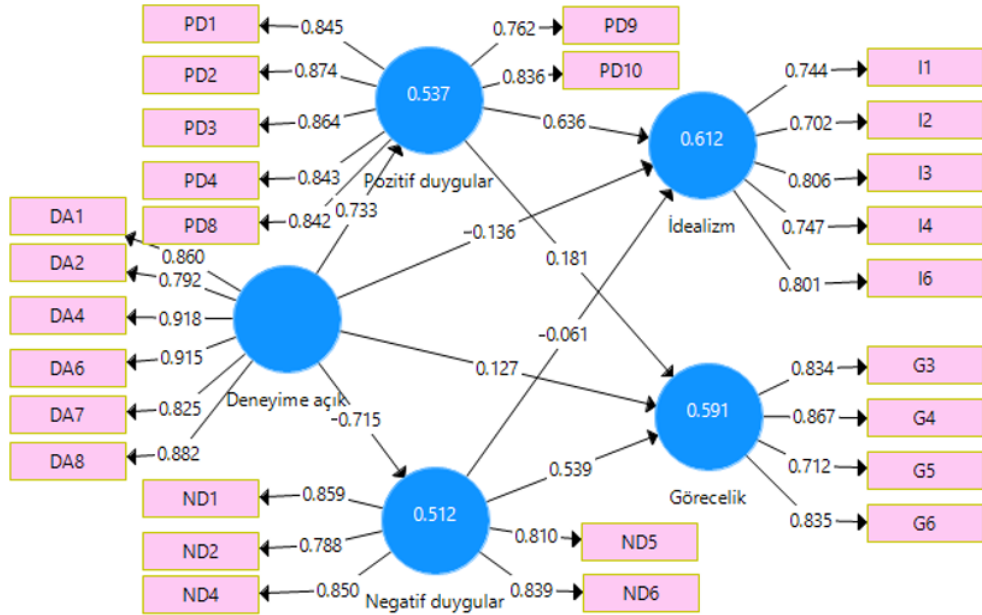
Yapıların ayırışma geçerliliklerinde Fornell-Larcker kriterine ve HTMT istatistiklerine bakılarak karar verilmiştir. Fornell-Larcker kriteri üçüncü model için de sağlanmıştır. Çapraz yüklerde birden fazla yapıda yüklenen gözlenen değişken bulunmamıştır. HTMT istatistiği 0,90'den daha az bulunmuş ve yapıların ayırışma geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir.

Araştırmada elde edilen model için modelin uyum değeri SRMR değeri ile incelenmiştir. Modelde SRMR değeri 0,061 hesaplanmıştır. SRMR istatistiğine göre modelin uygun bir model olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 18'de verilmiştir.

Çizelge 18. Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler

		DA	G	ND	PD	I
Fornell-Larcker Kriteri	Deneyime açıklık (DA)	0,867				
	Rölativizm (G)	0,645	0,814			
	Negatif duygu durumu (ND)	-0,715	0,741	0,830		
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,733	0,604	-0,611	0,839	
	İdealizm (I)	0,645	-0,568	-0,546	0,753	0,761
	AVE	0,751	0,663	0,688	0,704	0,579
Cronbach's Alpha		0,933	0,833	0,887	0,929	0,818
rho_A		0,936	0,868	0,895	0,930	0,821
Composite Reliability		0,948	0,887	0,917	0,943	0,873
HTMT	Deneyime açıklık (DA)	-----	-----	-----	-----	
	Rölativizm(G)	0,703	-----	-----	-----	
	Negatif duygu durumu (ND)	0,778	0,823	-----	-----	
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,785	0,664	0,665	-----	
	İdealizm (I)	0,738	0,670	0,632	0,884	
	En büyük VIF	4,650				
SRMR		0,061				

Deneyime açıklık ve duygu durumu latent değişkenlerinin etik karar alma üzerine etkisine yönelik SmartPLS yol grafiği elde edilmiş ve Grafik 5'te verilmiştir. Modelde latent değişkenlerle gözlenen değişkenler arasındaki tüm yollar diğer bir ifadeyle faktör yükleri istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Grafik 6).



Grafik 5. Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği

Grafik 5'e göre;

- Otel yöneticilerinin deneyime açıklığı ile idealizm görüşü arasında ters yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,136$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=2,887$ $p=0,004$). Otel yöneticilerinde deneyime açıklık artarken, idealizm görüşü azalmaktadır. Dolayısıyla H_{C1} desteklenmiştir.

- Otel yöneticilerinin deneyime açıklığı ile rölativizm görüşü arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,127$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=2,800$ $p=0,005$). Otel yöneticilerinde deneyime açıklık artarken rölativizm görüşü artmaktadır. Dolayısıyla H_{C2} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,466$ birim olarak etkilemektedir ($t=14,111$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE7} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,133$ birimlik olarak etkilemektedir ($t=4,467$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE8} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü aynı yönde $\beta=0,043$ birim olarak etkilemektedir. Belirlenen bu dolaylı etki istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t=1,580$ $p=0,114$). Dolayısıyla H_{DE9} desteklenmemiştir.

Hipotezlere yönelik elde edilen sonuçlar Çizelge 19’da verilmiştir.

Çizelge 19. Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları

Hipotezlerin Yönü	β	St. Sapma	t	p	Hipotez
Deneyime açıklık → İdealizm	-0,136	0,047	2,887	0,004	Desteklendi
Deneyime açıklık → Rölativizm	0,127	0,045	2,800	0,005	Desteklendi
Deneyime açıklık → Pozitif duygu durumu → İdealizm	0,466	0,033	14,111	0,000	Desteklendi
Deneyime açıklık → Pozitif duygu durumu → Rölativizm	0,133	0,030	4,467	0,000	Desteklendi
Deneyime açıklık → Negatif duygu durumu → İdealizm	0,043	0,027	1,580	0,114	Desteklenmedi

Sınanan üçüncü modelin tahmin etme güçlerine düzeltilmiş R^2 ile bakılmıştır. Düzeltilmiş R^2 ’ye göre negatif duygu durumundaki değişimin %51,2’sini ve pozitif duygu durumundaki değişimin %53,7’sini deneyime açıklık latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. İdealizm latent değişkenindeki değişimin %61,2’ini duygu durumu ve deneyime açıklık latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. Benzer şekilde

rölativizm görüş değişkenindeki değişimin %59,1'ini duygu durumu ve deneyime açıklık latent değişkenleri açıklamaktadır.

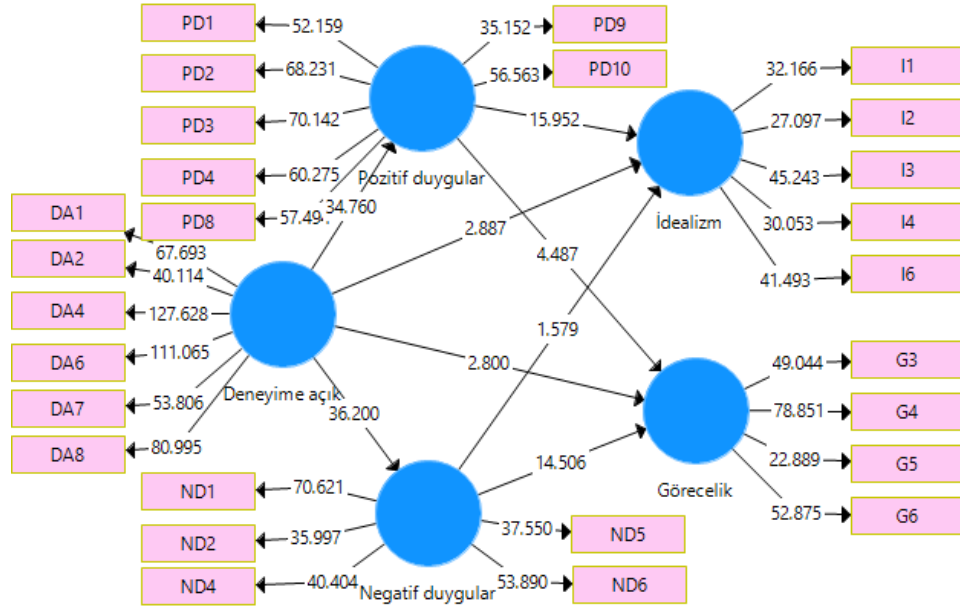
Etki büyüklükleri f^2 değeri ile ölçülmüş ve deneyime açıklık dışsal değişkeni, negatif duygu durumu değişkenindeki açıklama oranı $f^2=1,047$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde, pozitif duygu durumu değişkeninde açıklama oranı $f^2=1,161$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.

Negatif duygu durumu değişkenin rölativizm değişkenindeki açıklama oranı $f^2=0,336$ ile orta düzeyde etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Pozitif duygu durumu değişkenin idealizm değişkenin açıklanmasında $f^2=0,467$ ile etki büyüklüğünün yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer içsel değişkenlerin açıklama oranında dışsal değişkenlerin etkisinin önemi olmadığı belirlenmiştir.

Yapısal modelin içsel değişkenleri tahmin etme güçleri Q^2 ile ölçülmüş ve modelin rölativizm görüşünde $Q^2=0,374$ pozitif duygu durumu değişkeninde $Q^2=0,375$ ve idealizm görüş değişkeninde de $Q^2=0,335$ ile yüksek düzeyde tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Modelin negatif duygu durumu değişkenin açıklanmasında tahmin etme gücü ise $Q^2=0,345$ ile orta düzeyde tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Modele yönelik etki ve güç istatistikleri Çizelge 20'de verilmiştir.

Çizelge 20. Sınanan Üçüncü Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri

		Rölativizm	Negatif duygu durumu	Pozitif duygu durumu	İdealizm
Düzeltilmiş R^2		0,589	0,511	0,537	0,611
f^2	Deneyime açıklık	0,014	1,047	1,161	0,017
	Negatif duygu durumu	0,336			0,004
	Pozitif duygu durumu	0,036			0,467
Q^2		0,374	0,345	0,375	0,350



Grafik 6. Deneyime Açıklık ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik t istatistikleri

Araştırmada sınanan dördüncü modelde dışsal değişken kişilik özelliklerinden, sorumluluk boyutu alınmış ve otel yöneticilerinin sorumluluk kişilik özellikleri ile duygu durumunun etik karar alma boyutları olan idealizm ve rölativizm görüşlerine etkisi araştırılmıştır. Dördüncü modele yönelik sınanacak hipotezler aşağıda verildiği gibidir.

H_{D1}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği artarken idealizm görüşü artar.

H_{D2}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği artarken rölativizm görüşü azalır.

H_{DE10}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

H_{DE11}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

SmartPLS ile sınanan dördüncü modelde, en yüksek VIF değeri 3,984 hesaplanmış ve gözlenen değişkenler arasında doğrusal çoklu bağıntıya rastlanmamıştır. Yakınsak geçerlilik için faktör yükü istatistiksel açıdan anlamlı olmayan yük değerine sahip gözlenen değişkenler analizden çıkartılmıştır. Ayrıca yapılarda birleşme geçerliliği AVE değeri eşik değer 0,50'den daha düşük olduğu belirlenmiştir. AVE değerinin eşik değere gelene kadar yük değeri 0,70'ten daha az olan en küçük yüke sahip gözlenen değişkenlerden başlanarak analizden çıkartılmıştır. AVE değerinin eşik değeri sağlamasından sonra yük değeri 0,70'ten daha az olan gözlenen değişkenlere rastlanmamıştır. Böylelikle yakınsak geçerliliğin sağlandığına

karar verilmiştir. Yapılara yönelik AVE değerleri eşik değer 0,50'den daha büyük elde edildiğinden birleşme geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir.

İç tutarlılık güvenilirlikleri için Cronbach Alpha, Henseler'in rho_A ve Composite Reliability katsayısına bakılmıştır. Tüm yapılarda iç tutarlılık güvenilirlikleri eşik değer 0,70'ten daha büyük hesaplanmıştır. İç tutarlılık güvenilirlik istatistikleri 0,70 eşik değerden daha büyük olması nedeniyle yapıların iç tutarlılık güvenilirliklerinin sağlandığına karar verilmiştir.

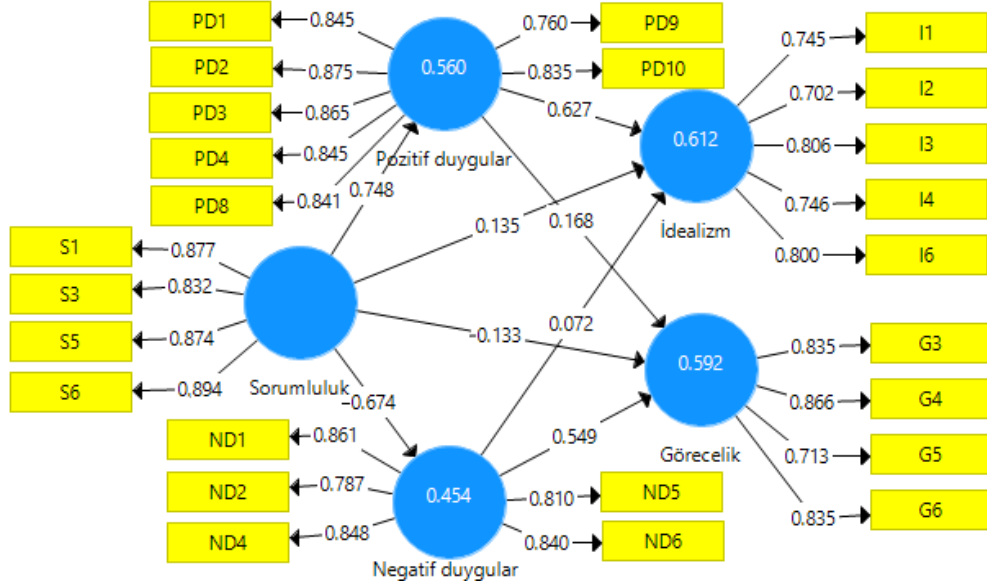
Yapıların ayrışma geçerliliklerinde Fornell-Larcker kriterine ve HTMT istatistiklerine bakılarak karar verilmiştir. Fornell-Larcker kriteri dördüncü model için de sağlanmıştır. Çapraz yüklerde birden fazla yapıda yüklenen gözlenen değişken bulunmamıştır. HTMT istatistiği 0,90'den daha az bulunmuş ve yapıların ayrışma geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir.

Araştırmada elde edilen model için modelin uyum değeri SRMR değerleri ile incelenmiştir. SRMR değerinin 0,063 hesaplanmıştır. SRMR istatistiğine göre modelin uygun bir model olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 21'de verilmiştir.

Çizelge 21. Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler

		G	ND	PD	S	I
Fornell-Larcker Kriteri	Rölativizm (G)	0,814				
	Negatif duygu durumu (ND)	0,741	0,830			
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,603	-0,612	0,839		
	Sorumluluk (S)	-0,629	-0,674	0,748	0,870	
	İdealizm (I)	-0,568	-0,547	0,753	0,653	0,761
AVE		0,663	0,688	0,704	0,756	0,579
Cronbach's Alpha		0,833	0,887	0,929	0,892	0,818
rho_A		0,867	0,897	0,931	0,895	0,821
Composite Reliability		0,887	0,917	0,943	0,925	0,873
HTMT	Rölativizm (G)	-----	-----	-----	-----	
	Negatif duygu durumu (ND)	0,823	-----	-----	-----	
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,664	0,665	-----	-----	
	Sorumluluk (S)	0,704	0,747	0,820	-----	
	İdealizm (I)	0,670	0,632	0,884	0,761	
En büyük VIF		3,984				
SRMR		0,063				

Sorumluluk özelliği ve duygu durumu latent değişkenlerinin etik karar alma üzerine etkisine yönelik SmartPLS yol grafiği elde edilmiş ve Grafik 7'de verilmiştir. Modelde latent değişkenlerle gözlenen değişkenler arasındaki tüm yollar diğer bir ifadeyle faktör yükleri istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Grafik 8).



Grafik 7. Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği

Grafik 7'ye göre;

- Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği ile idealizm görüşü arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,135$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=2,933$ $p=0,003$). Otel yöneticilerinde sorumluluk özelliği artarken, idealizm görüşü artmaktadır. Dolayısıyla H_{D1} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği ile rölativizm görüşü arasında ters yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,133$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=2,836$ $p=0,005$). Otel yöneticilerinde sorumluluk özelliği artarken rölativizm görüşü azalmaktadır. Dolayısıyla H_{D2} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü ters yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,370$ birimlik etkilemektedir ($t=13,522$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü ters yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE10} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü ters yönde $\beta=0,049$ birimlik etkilemektedir. Belirlenen bu dolaylı etki istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t=1,866$ $p=0,062$). Dolayısıyla H_{DE11} desteklenmemiştir.

Hipotezlere yönelik elde edilen sonuçlar Çizelge 22'de verilmiştir.

Çizelge 22. Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları

Hipotezlerin Yönü	β	St. Sapma	t	p	Hipotez
Sorumluluk → İdealizm	0,135	0,046	2,933	0,003	Desteklendi
Sorumluluk → Rölativizm	-0,133	0,047	2,836	0,005	Desteklendi
Sorumluluk → Negatif duygu durumu → Rölativizm	-0,370	0,027	13,522	0,000	Desteklendi
Sorumluluk → Negatif duygu durumu → İdealizm	-0,049	0,026	1,866	0,062	Desteklenmedi

Sınanan dördüncü modelin tahmin etme güçlerine düzeltilmiş R^2 ile bakılmıştır. Düzeltilmiş R^2 'ye göre negatif duygu durumu değişimin %45,4'ünü ve pozitif duygu durumundaki değişimin %55,9'unu sorumluluk latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. İdealizm, latent değişkenindeki değişimin %61,1'ini duygu durumu ve sorumluluk latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. Benzer şekilde rölativizm değişkenindeki değişimin %59,0'ını duygu durumu ve sorumluluk latent değişkenleri açıklamaktadır.

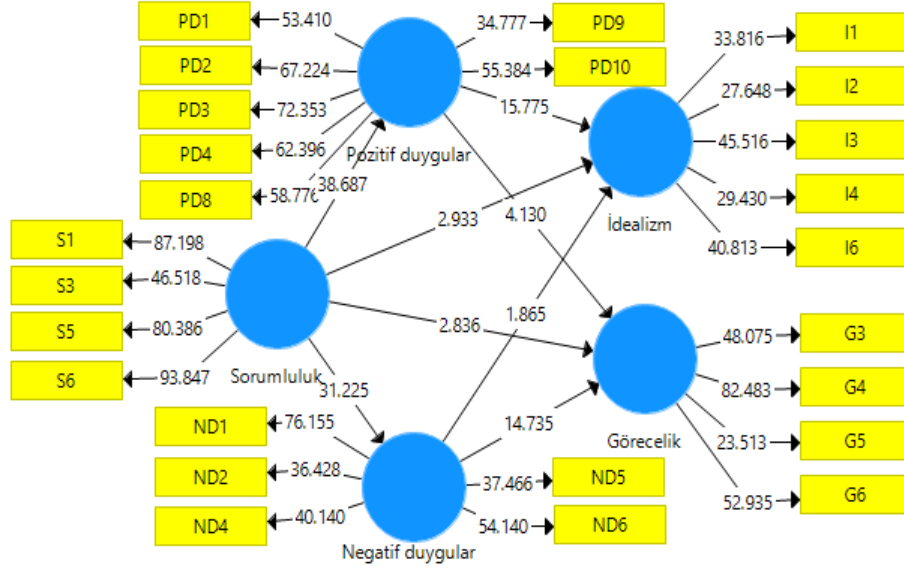
Etki büyüklükleri f^2 değeri ile ölçülmüş ve sorumluluk dışsal değişkeni, negatif duygu durumu değişkenindeki açıklama oranı $f^2=0,833$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde, pozitif duygu durumu değişkeninde açıklama oranı $f^2=1,271$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Rölativizm değişkeninde negatif duygu durumu değişkenin açıklama oranı $f^2=0,383$ ile yüksek düzeyde bulunurken, idealizm değişkenin açıklanmasında pozitif duygu durumu değişkenin etki büyüklüğü $f^2=0,425$ ile yüksek etki gücüne sahip olduğu belirlenmiştir.

Rölativizm değişkeninde pozitif duygu durumu değişkenin açıklama oranı $f^2=0,029$ ile düşük düzeyde etki gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Pozitif duygu durumu değişkenin rölativizm ve idealizm görüşü değişkenin açıklanmasında etki gücünün önemli olmadığı belirlenmiştir.

Yapısal modelin içsel değişkenleri tahmin etme güçleri Q^2 ile ölçülmüş ve modelin rölativizm değişkeninde $Q^2=0,375$ ile büyük, pozitif duygu durumu değişkeninde $Q^2=0,391$ ile büyük, idealizm karar alma değişkeninde ise $Q^2=0,350$ ile büyük düzeyde tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Modelin negatif duygu durumu değişkenin tahmin edilmesinde $Q^2=0,304$ ile orta düzeyde tahmin edici olduğu bulunmuştur. Modele yönelik etki ve güç istatistikleri Çizelge 23'te verilmiştir.

Çizelge 23. Sınanan Dördüncü Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri

	Rölativizm	Negatif duygu durumu	Pozitif duygu durumu	İdealizm
Düzeltilmiş R ²	0,590	0,454	0,559	0,611
f ²	Negatif duygu durumu	0,383		0,007
	Pozitif duygu durumu	0,029		0,425
	Sorumluluk	0,016	0,833	1,271
Q ²	0,375	0,304	0,391	0,350



Grafik 8. Sorumluluk ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik t İstatistikleri

Araştırmada sınanan beşinci modelde dışsal değişken kişilik özelliklerinden, duygusal denge boyutu alınmış ve otel yöneticilerin duygusal denge kişilik özellikleri ile duygu durumunun etik karar alma boyutları olan idealizm ve rölativizm görüşlerine etkisi araştırılmıştır. Beşinci modele yönelik sınanacak hipotezler aşağıda verildiği gibidir.

H_{E1}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği artarken idealizm görüşü azalmaktadır.

H_{E2}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği artarken rölativizm görüşü artar.

H_{DE12}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.

H_{DE13}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.

SmartPLS ile sınanan beşinci modelde, en yüksek VIF değeri 3,984 hesaplanmış ve gözlenen değişkenler arasında doğrusal çoklu bağıntıya

rastlanmamıştır. Yakınsak geçerlilik için faktör yükü 0,70'ten daha az olan yük değerine sahip gözlenen değişkenler analizden çıkartılmıştır. Ayrıca tüm yapılarda birleşme geçerliliği AVE değeri eşik değer 0,50'den daha yüksek bulunmuştur. Böylelikle yakınsak geçerliliğin sağlandığına karar verilmiştir. Yapılara yönelik AVE değerleri eşik değer 0,50'den daha büyük elde edildiğinden birleşme geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir.

İç tutarlılık güvenilirlikleri için Cronbach Alpha, Henseler'in rho_A ve Composite Reliability katsayıları eşik değer 0,70'ten daha büyük hesaplanmıştır. İç tutarlılık güvenilirlik istatistikleri 0,70 eşik değerden daha büyük olması nedeniyle yapıların iç tutarlılık güvenilirliklerinin sağlandığına karar verilmiştir.

Yapıların ayrışma geçerliliği için Fornell-Larcker kriteri beşinci model için de sağlanmıştır. Çapraz yüklerde birden fazla yapıda yüklenen gözlenen değişken bulunmamıştır. HTMT istatistiği 0,90'den daha az bulunmuş ve yapıların ayrışma geçerliliğinin sağlandığına karar verilmiştir.

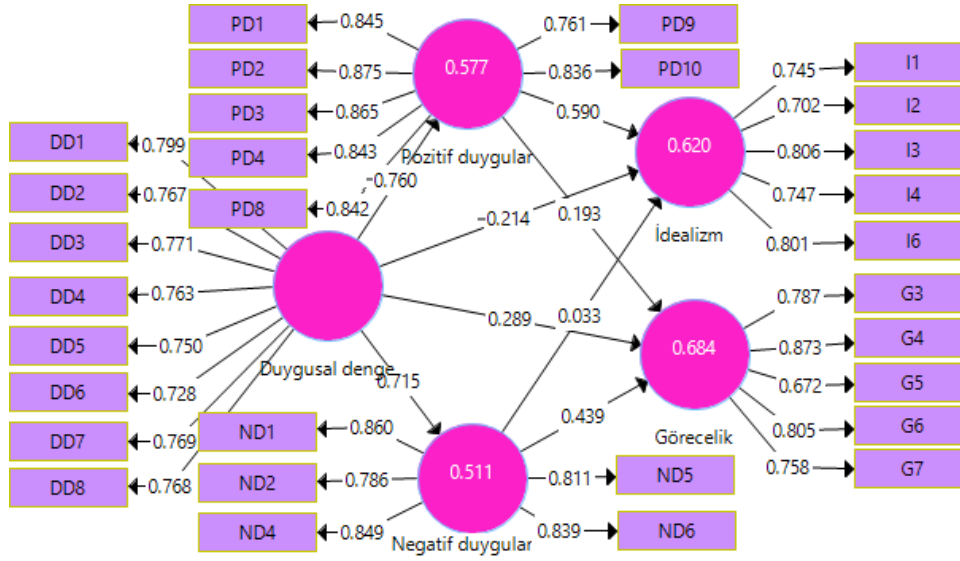
Araştırmada elde edilen model için SRMR değeri 0,070 hesaplanmıştır. SRMR istatistiğine göre modelin uygun bir model olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 24'te verilmiştir.

Çizelge 24. Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Kritik Değerler

		DuD	G	ND	PD	I
Fornell-Larcker Kriteri	Duygusal denge (DuD)	0,765				
	Rölativizm (G)	0,750	0,781			
	Negatif duygu durumu (ND)	0,715	0,764	0,830		
	Pozitif duygu durumu (PD)	-0,760	0,682	-0,612	0,839	
	İdealizm (I)	-0,686	-0,637	-0,547	-0,753	0,761
	AVE	0,585	0,611	0,688	0,704	0,579
Cronbach's Alpha		0,899	0,841	0,887	0,929	0,818
rho_A		0,900	0,862	0,896	0,930	0,822
Composite Reliability		0,918	0,886	0,917	0,943	0,873
HTMT	Duygusal denge (DuD)	-----	-----	-----	-----	
	Rölativizm (G)	0,827	-----	-----	-----	
	Negatif duygu durumu (ND)	0,786	0,853	-----	-----	
	Pozitif duygu durumu (PD)	0,828	0,746	0,665	-----	
	İdealizm (I)	0,797	0,746	0,632	0,884	
	En büyük VIF	3,984				
SRMR		0,070				

Duygusal denge kişilik durumu ve duygu durumu latent değişkenlerinin etik karar alma üzerine etkisine yönelik SmartPLS yol grafiği elde edilmiştir. Grafik 9'da yer verilmiştir. Modelde latent değişkenlerle gözlenen değişkenler arasındaki tüm

yollar diğer bir ifadeyle faktör yükleri istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Grafik 10).



Grafik 9. Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Yol Grafiği

Grafik 9'a göre;

- Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği ile idealizm görüşü arasında ters yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,214$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=4,313$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde duygusal denge özelliği artarken idealizm görüşü azalmaktadır. Dolayısıyla H_{E1} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği ile rölativizm görüşü arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı $\beta=0,289$ birimlik bir etki belirlenmiştir ($t=6,403$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde duygusal denge özelliği artarken rölativizm görüşü artmaktadır. Dolayısıyla H_{E2} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü ters yönde istatistiksel açıdan $\beta=0,448$ birimlik etkilemektedir ($t=13,734$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü ters yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE12} desteklenmiştir.
- Otel yöneticilerinde duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü ters yönde istatistiksel açıdan $\beta=0,147$ birimlik etkilemektedir ($t=5,088$ $p=0,000$). Otel yöneticilerinde duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü ters yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H_{DE13} desteklenmiştir.

Çizelge 25. Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik Hipotez ve Sonuçları

Hipotezlerin Yönü	β	St. Sapma	t	p	Hipotez
Duygusal denge → İdealizm	-0,214	0,050	4,313	0,000	Desteklendi
Duygusal denge → Rölativizm	0,289	0,045	6,403	0,000	Desteklendi
Duygusal denge → Pozitif duygu durumu → İdealizm	-0,448	0,033	13,734	0,000	Desteklendi
Duygusal denge → Pozitif duygu durumu → Rölativizm	-0,147	0,029	5,088	0,000	Desteklendi

Sınanan beşinci modelin tahmin etme güçlerine düzeltilmiş R^2 ile bakılmıştır. Düzeltilmiş R^2 'ye göre negatif duygu durumlarındaki değişimin %51,1'ini ve pozitif duygu durumlarındaki değişimin %57,7'sini duygusal denge özelliği latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. İdealizm latent değişkenindeki değişimin %61,9'ünü duygu durumu ve duygusal denge özelliği latent değişkenin açıkladığı belirlenmiştir. Benzer şekilde rölativizm değişkenindeki değişimin %68,3'ünü duygu durumu ve duygusal denge özelliği latent değişkenleri açıklamaktadır.

Etki büyüklükleri f^2 değeri ile ölçülmüş ve duygusal denge özelliği dışsal değişkeni, negatif duygu durumu değişkenindeki açıklama oranı $f^2=1,046$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde, pozitif duygu durumu değişkeninde açıklama oranı $f^2=1,366$ ile etki düzeyi yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.

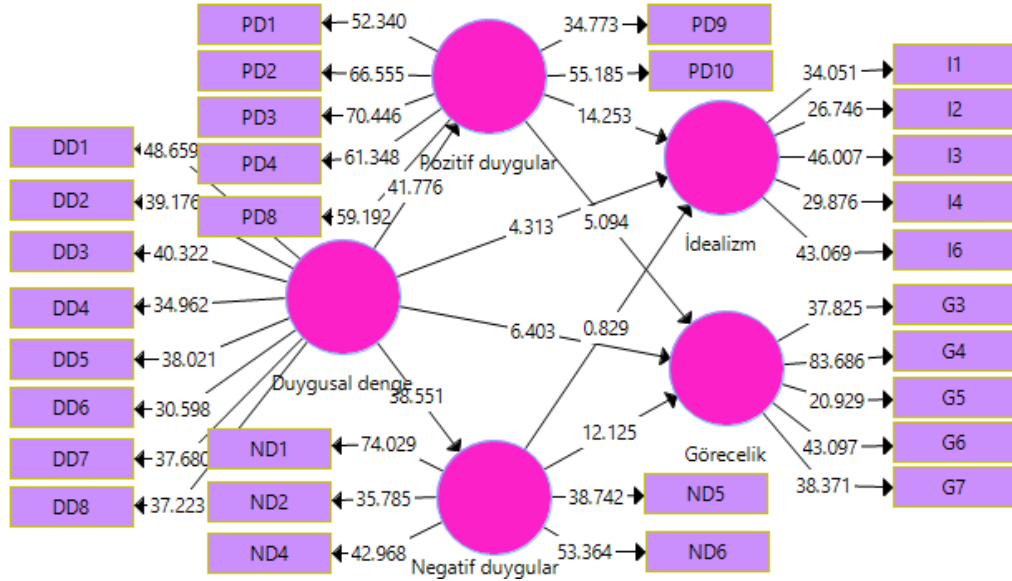
Negatif duygu durumu değişkeni, rölativizm değişkenin açıklanmasında $f^2=0,292$ ile etki büyüklüğü orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Pozitif duygu durumu değişkeni, rölativizm değişkenin açıklanmasında $f^2=0,049$ ile etki büyüklüğü düşük düzeyde olduğu belirlenirken, idealizm değişkeninde $f^2=0,379$ ile etki düzeyi yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yapısal modelin içsel değişkenleri tahmin etme güçleri Q^2 ile ölçülmüş ve modelin rölativizm değişkeninde $Q^2=0,400$, pozitif duygu durumunda $Q^2=0,403$ ve idealizm görüş durumunda $Q^2=0,355$ ile büyük düzeyde tahmin etme gücüne sahip olduğu belirlenmiştir. Yapısal modelin negatif duygu durumu değişkenin tahmin edilmesinde $Q^2=0,344$ ile tahmin etme gücü orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Modele yönelik etki ve güç istatistikleri Çizelge 26'da verilmiştir.

Çizelge 26. Sınanan Dördüncü Modele Yönelik Etki ve Güç İstatistikleri

		Rölativizm	Negatif duygu durumu	Pozitif duygu durumu	İdealizm
Düzeltilmiş R ²		0,683	0,511	0,577	0,619
f ²	Duygusal denge	0,085	1,046	1,366	0,039
	Negatif duygu durumu	0,292			0,001
	Pozitif duygu durumu	0,049			0,379
Q ²		0,400	0,344	0,403	0,355



Grafik 10. Duygusal Denge ve Duygu Durumunun Etik Karar Alma Etkisine Yönelik t İstatistikleri

İstanbul'da hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin kategorik özelliklerine göre, kişilik özellikleri, duygu durumunun ve etik karar alma değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Öncelikle her bir ölçek kendi içinde toplanmış ve ölçekte yer alan madde sayısına bölünerek her bir yöneticinin o ölçeğe yönelik ortalama algı düzeyi belirlenmiştir. Ortalamaların hesabında yapısal eşitlik modeli analizlerinde analizden çıkartılan maddeler ortalamaya katılmamıştır. Ortalamaların normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov normallik testi ile araştırılmıştır. Normallik testi sonucunda;

- Uyumluluk, pozitif duygular, negatif duygular ve idealizm değişkenleri normal dağılım eğrisine göre sola çarpık bulunurken diğer değişkenler sağa çarpık olduğu belirlenmiştir.
- İdealizm değişkeni normal dağılım eğrisine göre sivri bulunurken diğer değişkenler daha basık olduğu belirlenmiştir.

- Dışa dönüklük değişkeni Kolmogorov-Smirnov normallik testine göre normal dağılım gösterirken diğer değişkenler normal dağılımdan uzaklaştığı ve normal dağılım göstermediği belirlenmişlerdir. Dışa dönüklük değişkeninin Shapiro-wilk w normallik testine göre normal dağılım göstermemesi ve farklılık testlerinde yaklaşım farklılığı olmaması için araştırma değişkenlerinde farklılıklar parametrik olmayan istatistiksel testlerle gerçekleştirilmiştir. Normallik testleri Çizelge 27’de verilmiştir.

Çizelge 27. Araştırma Değişkenleri Normallik Testi Sonuçları

	N	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov		
						Statistic	Serbestlik Derecesi	P
Dışa dönüklük	412	2,8453	0,870	0,102	-0,407	0,043	412	0,070
Deneyime açıklık	412	2,8847	1,002	0,066	-0,768	0,076	412	0,000
Duygusal denge	412	3,0052	0,819	0,006	-0,457	0,050	412	0,016
Uyumluluk	412	3,0364	0,855	-0,090	-0,471	0,063	412	0,000
Sorumluluk	412	2,6978	0,954	0,205	-0,441	0,064	412	0,000
Pozitif duygular	412	3,1054	0,996	-0,295	-0,611	0,073	412	0,000
Negatif duygular	412	3,2427	1,096	-0,343	-0,664	0,073	412	0,000
İdealizm	412	3,1490	0,826	-0,533	0,266	0,106	412	0,000
Rölativizm	412	2,8175	1,008	0,188	-0,692	0,070	412	0,000

Otel yöneticilerin cinsiyete göre araştırma değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U testi ile araştırılmış ve sadece deneyime açıklık değişkeninde anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Belirlenen bu farklılığa göre;

- Erkek yöneticilerin deneyime açıklık özelliği kadın yöneticilerin deneyime açıklık özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($z=2,503$ $p=0,012$). Elde edilen sonuçlar Çizelge 28’de verilmiştir.

Çizelge 28. Cinsiyete Göre Farklılık Testi

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Z	P
Dışa dönüklük	Kadın	123	2,7276	0,85577	1,426	0,154
	Erkek	289	2,8953	0,87274		
Deneyime açıklık	Kadın	123	2,6978	0,98609	2,503	0,012
	Erkek	289	2,9642	0,99994		
Duygusal denge	Kadın	123	2,8852	0,83141	1,658	0,097
	Erkek	289	3,0562	0,80988		
Uyumluluk	Kadın	123	2,9248	0,85527	1,459	0,144
	Erkek	289	3,0839	0,85193		
Sorumluluk	Kadın	123	2,5427	0,90519	1,907	0,056
	Erkek	289	2,7638	0,96815		

Çizelge 28-devamı

Pozitif duygular	Kadın	123	2,9861	1,02355	1,480	0,139
	Erkek	289	3,1562	0,98149		
Negatif duygular	Kadın	123	3,2065	1,09303	0,413	0,679
	Erkek	289	3,2581	1,09909		
İdealizm	Kadın	123	3,0358	0,83687	1,778	0,075
	Erkek	289	3,1972	0,81887		
Rölativizm	Kadın	123	2,7772	1,04024	0,375	0,708
	Erkek	289	2,8346	0,99536		

Otel yöneticilerin medeni durumuna göre araştırma değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U testi ile araştırılmış ve tüm değişkenlerde anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 29’da verilmiştir.

Çizelge 29. Medeni Duruma Göre Farklılık Testi

	Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Z	P
Dışa dönüklük	Evli	228	2,9194	0,84275	1,710	0,087
	Bekar	184	2,7534	0,89659		
Deneyime açıklık	Evli	228	2,9583	0,97238	1,757	0,079
	Bekar	184	2,7935	1,03311		
Duygusal denge	Evli	228	3,0680	0,77467	1,599	0,110
	Bekar	184	2,9273	0,86685		
Uyumluluk	Evli	228	3,0987	0,81863	1,328	0,184
	Bekar	184	2,9592	0,89428		
Sorumluluk	Evli	228	2,7774	0,94744	1,877	0,061
	Bekar	184	2,5992	0,95565		
Pozitif duygular	Evli	228	3,1880	1,00468	1,723	0,085
	Bekar	184	3,0031	0,97829		
Negatif duygular	Evli	228	3,3123	1,08674	1,368	0,171
	Bekar	184	3,1565	1,10471		
İdealizm	Evli	228	3,1675	0,78880	0,040	0,968
	Bekar	184	3,1261	0,87277		
Rölativizm	Evli	228	2,8298	0,97790	0,259	0,795
	Bekar	184	2,8022	1,04667		

Otel yöneticilerin maaş haricinde extra gelirinin (tipbox/bahşiş, komisyon) olup olmamasına göre araştırma değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U testi aracılığıyla sınanmış ve maaş haricinde ekstra gelir olup olmaması açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 30’da verilmiştir.

Çizelge 30. Maaş Haricinde Extra Gelirinin (Tipbox/Bahşiş, Komisyon) Olup Olmamasına Göre Farklılık Testi

	E. Gelir*	N	Ortalama	Std. Sapma	Z	P
Dışa dönüklük	Evet	185	2,8027	0,88221	0,532	0,594
	Hayır	227	2,8800	0,86044		
Deneyime açıklık	Evet	185	2,8468	1,00465	0,579	0,562
	Hayır	227	2,9156	1,00115		
Duygusal denge	Evet	185	2,9743	0,82413	0,470	0,639
	Hayır	227	3,0303	0,81595		
Uyumluluk	Evet	185	3,0284	0,86251	0,823	0,410
	Hayır	227	3,0430	0,85069		
Sorumluluk	Evet	185	2,6500	0,97182	0,570	0,568
	Hayır	227	2,7368	0,93975		
Pozitif duygular	Evet	185	3,0409	0,99074	0,062	0,951
	Hayır	227	3,1580	0,99943		
Negatif duygular	Evet	185	3,2486	1,07905	1,497	0,135
	Hayır	227	3,2379	1,11235		
İdealizm	Evet	185	3,1135	0,83137	0,677	0,498
	Hayır	227	3,1780	0,82336		
Rölativizm	Evet	185	2,7784	1,02997	0,616	0,538
	Hayır	227	2,8493	0,99095		

* Maaş haricinde extra geliniz (tipbox/bahşiş, komisyon) var mı?

Otel yöneticilerin yaşanan olaylarda yönetsel olarak esnek kararlar alabilme durumuna göre araştırma değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U testi aracılığıyla sınanmış ve tüm değişkenlerde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 31’de verilmiştir.

Çizelge 31. Yaşanan Olaylarda Yönetimsel Olarak Esnek Kararlar Alabilme Durumuna Göre Farklılık Testi

	Esneklik*	N	Ortalama	Std. Sapma	Z	P
Dışa dönüklük	Evet	331	2,8236	0,86810	-0,945	0,345
	Hayır	81	2,9336	0,87792		
Deneyime açıklık	Evet	331	2,8656	1,00544	-0,712	0,477
	Hayır	81	2,9630	0,99058		
Duygusal denge	Evet	331	2,9849	0,81838	-0,918	0,359
	Hayır	81	3,0880	0,82193		
Uyumluluk	Evet	331	3,0140	0,86856	-0,876	0,381
	Hayır	81	3,1281	0,79573		
Sorumluluk	Evet	331	2,6760	0,94978	-0,945	0,345
	Hayır	81	2,7870	0,97236		
Pozitif duygular	Evet	331	3,0647	0,99436	-1,611	0,107
	Hayır	81	3,2716	0,99170		
Negatif duygular	Evet	331	3,2024	1,10744	-1,441	0,150
	Hayır	81	3,4074	1,03944		
İdealizm	Evet	331	3,1305	0,80882	-0,859	0,390
	Hayır	81	3,2247	0,89687		
Rölativizm	Evet	331	2,7921	1,01136	-1,121	0,262
	Hayır	81	2,9210	0,99382		

* Yaşanan olaylarda yönetsel olarak esnek kararlar alabildiğinizi düşünüyor musunuz?

- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmanlara göre dışa dönüklük özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Test istatistiği=9,945 p=0,077).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre deneyime açıklık özelliği arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığı Kruskal Wallis testi aracılığıyla sınanmış ve anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=12,880 p=0,025). Farklılığın hangi departman çalışanları arasında olduğunu görebilmek için Bonferroni çoklu karşılaştırma testine başvurulmuştur. Bonferroni testine göre;
 - Finans departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliği satış pazarlama departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliğinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,355 p=0,019).
 - Kat hizmetleri departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliği satış pazarlama departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,496 p=0,013).
 - Finans departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliği, ön büro departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,181 p=0,029).
 - Kat hizmetleri departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliği ön büro departmanında çalışan yöneticilerin deneyime açıklık özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,401 p=0,016).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre duygusal denge özelliği arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığı Kruskal Wallis testi aracılığıyla sınanmış ve anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=12,781 p=0,026). Farklılığın hangi departman çalışanları arasında olduğunu görebilmek için Bonferroni çoklu karşılaştırma testine başvurulmuştur. Bonferroni testine göre;
 - Kat hizmetleri departmanında çalışan yöneticilerin duygusal denge özelliği satış pazarlama departmanında çalışan yöneticilerin duygusal denge özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,880 p=0,004).

- Kat hizmetleri departmanında çalışan yöneticilerin duygusal denge özelliği ön büro departmanında çalışan yöneticilerin duygusal denge özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,558 p=0,011).
- Kat hizmetleri departmanında çalışan yöneticilerin duygusal denge özelliği yiyecek içecek departmanında çalışan yöneticilerin duygusal denge özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,086 p=0,037).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre uyumluluk kişilik özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Test istatistiği=9,425 p=0,092).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre sorumluluk kişilik özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığı Kruskal Wallis testi aracılığıyla sınanmış ve anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=11,627 p=0,040). Farklılığın hangi departman çalışanları arasında olduğunu görebilmek için Bonferroni çoklu karşılaştırma testine başvurulmuştur. Bonferroni testine göre;
 - Finans departmanında çalışan yöneticilerin sorumluluk kişilik özelliği, satış pazarlama departmanında çalışan yöneticilerin sorumluluk kişilik özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Test istatistiği=2,665 p=0,008).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre pozitif duygu durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Test istatistiği=8,938 p=0,112).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre negatif duygu durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Test istatistiği=7,003 p=0,220).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre idealizm görüşleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Test istatistiği=8,761 p=0,119).
- Otel yöneticilerin çalıştıkları departmana göre rölativizm görüşleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Test istatistiği=8,155 p=0,148). Elde edilen sonuçlar Çizelge 32’de verilmiştir.

Çizelge 32. Otel Yöneticilerinin Departmanlara Göre Farklılık Testi

Boyutlar	Departman	N	Ortalama	Std. Sapma	Test istatistiği	P
Dışa dönüklük	Ön büro	128	2,7813	0,93817	9,945	0,077
	Yiyecek-İçecek	52	2,8606	0,79198		
	Kat Hizmetleri	14	3,3214	0,60787		
	Satış- Pazarlama	120	2,7479	0,87282		
	Finans	79	2,9937	0,83034		
	Diğer	19	2,8816	0,79982		
Deneyime açıklık	Ön büro	128	2,7799	1,08375	12,880	0,025
	Yiyecek-İçecek	52	3,0321	0,83564		
	Kat Hizmetleri	14	3,4405	0,74135		
	Satış- Pazarlama	120	2,7528	0,97350		
	Finans	79	3,0759	0,99493		
	Diğer	19	2,8158	1,02424		
Duygusal denge	Ön büro	128	2,9541	0,89052	12,781	0,026
	Yiyecek-İçecek	52	3,0481	0,72641		
	Kat Hizmetleri	14	3,5089	0,50589		
	Satış- Pazarlama	120	2,8781	0,80659		
	Finans	79	3,1519	0,78947		
	Diğer	19	3,0526	0,78541		
Uyumluluk	Ön büro	128	2,9570	0,92036	9,425	0,093
	Yiyecek-İçecek	52	3,0625	0,81104		
	Kat Hizmetleri	14	3,4732	0,61663		
	Satış- Pazarlama	120	2,9479	0,83556		
	Finans	79	3,1946	0,79857		
	Diğer	19	3,0789	0,91592		
Sorumluluk	Ön büro	128	2,6406	1,03756	11,627	0,040
	Yiyecek-İçecek	52	2,7452	0,83796		
	Kat Hizmetleri	14	3,1429	0,63332		
	Satış- Pazarlama	120	2,5500	0,93181		
	Finans	79	2,8987	0,95030		
	Diğer	19	2,7237	0,86560		
Pozitif duygular	Ön büro	128	3,0335	1,01007	8,938	0,112
	Yiyecek-İçecek	52	3,2280	0,94772		
	Kat Hizmetleri	14	3,6939	0,60312		
	Satış- Pazarlama	120	3,0131	1,00658		
	Finans	79	3,2025	0,99754		
	Diğer	19	3,0000	1,08484		
Negatif duygular	Ön büro	128	3,0969	1,18627	7,003	0,220
	Yiyecek-İçecek	52	3,3308	0,91170		
	Kat Hizmetleri	14	3,4571	0,83179		
	Satış- Pazarlama	120	3,1583	1,10701		
	Finans	79	3,4911	1,08830		
	Diğer	19	3,3263	0,94095		
İdealizm	Ön büro	128	3,0906	0,83614	7,761	0,119
	Yiyecek-İçecek	52	3,3385	0,76956		
	Kat Hizmetleri	14	3,5857	0,74199		
	Satış- Pazarlama	120	3,1083	0,79954		
	Finans	79	3,1570	0,83308		
	Diğer	19	2,9263	1,00931		
Rölativizm	Ön büro	128	2,6906	1,06123	8,156	0,148
	Yiyecek-İçecek	52	2,9731	0,97982		
	Kat Hizmetleri	14	2,9143	0,96305		
	Satış- Pazarlama	120	2,7567	1,00593		
	Finans	79	3,0304	0,93430		
	Diğer	19	2,6737	0,97800		

Çalışmada ele alınan otel yöneticilerinin kişilik özellikleri, duygu durumları ve etik karar alma ile ilgili sınanan hipotezlerin sonuçların tümü Çizelge 33'te yer almaktadır.

Çizelge 33. Kişilik Özellikleri, Etik Karar Alma ve Duygu durumuna İlişkin Hipotezler

<i>Hipotezler</i>	<i>Sonuç</i>
<i>H_{AI1}: Otel yöneticilerinin dışa dönüklük özelliği artarken idealizm görüşü azalır.</i>	Desteklendi
<i>H_{AI2}: Otel yöneticilerinin dışa dönüklük özelliği artarken rölativizm görüşü artar.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE1}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE2}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE3}: Otel yöneticilerinde dışa dönüklük, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklenmedi
<i>H_{B1}: Otel yöneticilerinin uyumluluk özelliği artarken idealizm görüşü azalır.</i>	Desteklendi
<i>H_{B2}: Otel yöneticilerinin uyumluluk özelliği artarken rölativizm görüşü artar.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE4}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE5}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE6}: Otel yöneticilerinde uyumluluk, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklenmedi
<i>H_{C1}: Otel yöneticilerinin deneyime açık olma özelliği artarken idealizm görüşü azalır.</i>	Desteklendi
<i>H_{C2}: Otel yöneticilerinin deneyime açık olma özelliği artarken rölativizm görüşü artar.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE7}: Otel yöneticilerinde deneyime açıklık, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE8}: Otel yöneticilerinde deneyime açık olma, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE9}: Otel yöneticilerinde deneyime açık olma, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklenmedi
<i>H_{D3}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği artarken idealizm görüşü artar.</i>	Desteklendi
<i>H_{D4}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği artarken rölativizm görüşü azalır.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE10}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE11}: Otel yöneticilerinin sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklenmedi
<i>H_{E1}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği artarken idealizm görüşü azalmaktadır.</i>	Desteklendi
<i>H_{E2}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği artarken rölativizm görüşü artar.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE12}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden idealizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi
<i>H_{DE13}: Otel yöneticilerinin duygusal denge özelliği, pozitif duygu durumu üzerinden rölativizm görüşünü etkiler.</i>	Desteklendi

Otel yöneticilerinin kişilik özellikleri, duygu durumları ve etik karar almaya etkisini belirlemek amaçla yapılan çalışmada 23 hipotez bulunmaktadır. Bu hipotezlerin 19'ü desteklendi, 4'ü ise desteklenmemiştir.

4.3. Bulguların Yorumlanması

Bu bölümde yapılan analizler sonucu elde edilen bulgular yorumlanmaktadır. Etik karar alma alanyazında, teorik temellere çokça vurgu yapılmasına rağmen kişilik özelliklerinin etik kararlar üzerindeki etkisi çok az çalışılan konular arasındadır (Abbasi-Asl ve Hashemi, 2019, s. 124). Otel yöneticilerin *dışa dönüklük kişilik özelliklerine* sahip olması idealizm görüşlerini azaltırken rölativizm görüşlerini arttırmaktadır. Alanyazında *dışa dönüklük kişilik* özelliği ile etik karar alma ilişkisinde farklılıklara rastlanmaktadır. Dışa dönüklük kişilik özelliğinin temelinde neşeli, girişken, sosyal olma gibi özellikler yer almaktadır. Bu bireyler kendilerine güvenir ve topluluk içerisinde girmekten hoşlanırlar (McCrae ve Costa, 2006). Girişken oldukları için mevcut duruma hızlıca uyum sağlayabilirler. Dışa dönük özelliğine sahip bireylerin, pozitif duygu durumları diğer bireylere göre daha fazladır (Watson ve Clark, 1997; Tan vd., 2003) ve ruh hallerini diğer bireylere göre daha kolay düzenleyebilmektedirler (McAdams, 2008). Dışa dönük bireylerin pozitif duygusallıkları, iş yerinde iyi ortamlar oluşturmalarına yardımcı olurken (George, Helson ve John, 2011), ilişkilerde pozitif duygular yaşama ve negatif duyguları kontrol etme eğilimleri (Tobin vd., 2000; Graziano vd., 2007) sosyal ortam açısından kabul görmelerine yardımcı olmaktadır.

Dışa dönüklük özelliği iş uyumu değişkeni üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir (Donavan, Brown ve Mowen, 2004, s. 23; Ehrhart, 2006, s. 170). Colquitt vd., (2006), dışa dönüklük kişilik özelliğine sahip işgörenlerin etik davranış sergileme konusunda daha az ilişkili olduğu saptanmıştır. Etik karar alma ile dışa dönüklük boyutu arasında ilişkinin oldukça zayıf olduğunu belirtmiştir. Benzer araştırma sonuçlarında da dışa dönüklük özelliğinin ile etik karar almayı negatif olarak yordadığını belirtmiştir (Aleixo ve Norris, 2000; Krick vd., 2016). Bu çerçevede otel işletme yöneticilerinin, oluşabilecek durumlara karşı idealist bir bakış açısından ziyade daha uyumlu yaklaşımlar çerçevesinde rölativizm görüşünde olacağını söylemek mümkündür.

Araştırmanın bir diğer bulgusu ise dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireylerin sahip oldukları pozitif ve negatif duygu durumlarının idealizm ve rölativizm görüşlerini etkilemesidir. Pozitif duygular, dolaylı olarak dışa dönük yöneticilerin idealizm görüşünü aynı yönde etkilemektedir. Otel yöneticilerin negatif duygu durumu içerisinde olması ise idealizm görüşünde bir farklılık yaratmazken, rölativizm görüşünü ters yönde etkilemektedir.

Pozitif ve negatif duygu durumlarının işgörenlerin işe karşı tutum ve davranışları etkilediği alanyazında saptanmıştır (Weiss, Nicholas ve Daus, 1999; Gaudine ve Thorne, 2001; Niklas ve Dormann, 2005; Dalal vd., 2009), araştırmacıların duyguların etik karar alma üzerindeki etkilerini teorileştirmeden önce negatif duyguların etkilerini daha fazla araştırmaları gerektiğine dikkat çekmiştir. Pozitif duygulanım yaşayan bireyler, karar verme sürecinde kısa yolları ve bilişsel yöntemleri daha iyi kullanabiliyor ve uygulayabilir görünmektedir (Staw ve Barsade, 1993). Bu durum bellekteki bilginin büyük bir kısmının pozitif duygulanımla ilişkili olması ve bireylerin pozitif duygulanım yaşadıklarında bu bilgilere daha kolay erişebilmeleriyle açıklanabilmektedir (Bower, 1981; Isen, 1993; Gaudine ve Thorne, 2001).

Gaudine ve Thorne (2001) pozitif duyguların, bir kişinin ahlaki sorunları belirleme, yorumlama ve uygulanabilir alternatif eylem biçimleri oluşturma olasılığını arttırdığını öne sürmektedir. Dolayısıyla etik karar alma açısından pozitif ve negatif duygulanımların farklı etkileri olması muhtemeldir. Negatif duyguların, davranışsal niyetler üzerindeki etkisinin pozitif duygulardan daha fazla olmasının beklenebileceği ve bunun etik karar alma içeren durumlarda da geçerli olacağı öngörülmektedir (Perugini ve Bagozzi, 2004). Negatif duygu durumları hakkında alanyazında netlik bulunmamaktadır. Bazı çalışmalar Lerner ve Keltner (2000), negatif duyguların gelecekteki olaylar hakkında iyimser olduğu kadar, karamsar yargılar da üretebileceğini belirtmektedir. Singh vd., 2018 negatif duyguların etik yargıları etkilediğini; Cropanzano, Stein ve Nadisic (2011), işten kaynaklanan negatif duyguların bazen etik olmayan davranışlara dönüşen misilleme amaçlı davranışsal niyetlere yol açtığını belirtmektedirler.

Dışa dönük kişilik özelliğine sahip otel yöneticilerinin, negatif duygu durumu içerisinde olması rölativizm görüşlerini ters yönde dolaylı olarak etkilemekte iken, idealizm görüşünde herhangi bir etkisi tespit edilememiştir. Pozitif duygu durumları, bireylerin pozitif düşüncelerini arttırarak dikkatlerini dağıtabilmekte, daha çok bilinçaltından kaynaklı tepkiler vermesine ve dolayısıyla düşük doğruluk içeren kararlar almasına neden olabilmektedir. Negatif duygu durumunda ise bilgi daha detaylı bir biçimde işlenir, dış çevre detaylı analiz edilerek daha doğru ve kesin kararlara ulaşılabilir (Forgas, 2013a, s. 227; Tripathi, 2015, s.99).

Otel yöneticilerin *uyumluluk kişilik özelliklerine* sahip olması idealizm görüşlerini azaltırken, rölativizm görüşlerini arttırmaktadır. Uyumluluk özelliği

yüksek olan bireyler kibar, nazik, güvenilir, dürüst ve fedakardır (McCrae ve Costa 1987; Goldberg 1990; Kalshoven vd., 2011). Başka bireyler ile çatışma yaşama, başkalarından çıkar sağlama gibi negatif durumlardan kaçınma eğilimindedirler (Graziano ve Tobin 2009). Uyumluluk aynı zamanda açık sözlü olma, pozitif duygulara sahip olma ve (McCrae ve Costa 1987; Kalshoven vd., 2011) başkalarıyla pozitif ilişkiler sürdürme ile ilişkilendirilmektedir (Tobin vd., 2000).

Alanyazında uyumluluk kişilik özelliği ve etik arasında farklı bulgulara rastlanmaktadır. McAdams (2009), uyumlu bireylerin işletmelerine ve çalışma arkadaşlarına sadık olma eğiliminde olduklarını, işletme ya da meslektaşına zarar verme konusunda isteksiz olduklarını belirtmektedir. Son zamanlarda, uyumluluğun hem kişiler arası hem de işletme açısından, verimsiz iş davranışlarıyla negatif ilişkili olduğu yapılan araştırmalar sonucunda kanıtlanmıştır (DeShong vd., 2017). Uyumlu bireyler adalet duygusuna sahiptirler, bu bireylerden başkalarına zarar verme ya da etik açıdan negatif davranışlar sergilenmesi beklenmemektedir (Khan vd., 2016). Bir diğer görüş ise uyumluluk ile etik arasındaki ilişkinin zayıf olmasını bireylerin zaman zaman daha az ahlaki veya ilkeli olarak görülebileceği, başkalarını memnun etme isteğinin fazla olduğunu ve zaman zaman aşırı uyumlu olduğu veya o anlık sorunları çözmek için çok fazla şey yaptığı anlamına gelebileceği görüşündedirler (Graziano ve Eisenberg, 1997). Isen ve Patrick (1983), bireylerin pozitif bir ruh haline sahip olması durumunda gün içerisinde yaşanan durumlara karşı bu ruh halini sürdürmek istediğini belirtmiştir.

Bireyler alınan etik kararların sonuçlarının kendilerini duygusal açıdan rahatsız edeceğine ve başkalarına negatif açıdan bir etkisi olacağını düşünüyorsa negatif duygulardan kaçınmak için etik karar verme süreçlerine katılma isteği olmayabilir (Isen ve Patrick, 1983). İşletmelerdeki etik seçimlerin genellikle negatif sonuçları olduğu için, pozitif duygulanımları olan insanlar, bu duygu durum halini sürdürmek için daha az etik kararlar almaya istekli olabilirler. Uyumlu bireyler başkalarıyla sosyal uyumun korunmasını sağlamak için negatif duygulanım duygularını azaltmaktadır (Panaccio ve Vandenberghe, 2012). Bu araştırma sonucunda; uyumluluk kişilik özelliğine sahip olan yöneticiler rölativizm görüşü çerçevesinde kararlar almaktadır.

Pozitif ve negatif duygu durumlarının işgörenlerin işe karşı tutum ve davranışları etkilediği alanyazında saptanmıştır (Weiss, Nicholas ve Daus, 1999; Niklas ve Dormann, 2005; Dalal vd., 2009). Yöneticilerin uyumluluk kişilik özelliğine

sahip olması ile rölativizm görüşünü arttırmaktadır. Ancak uyumlu yöneticilerin pozitif duygulanım içerisinde olması idealizm görüşlerini aynı yönde anlamlı olarak $\beta=0,422$ birim dolaylı olarak etkilemektedir. Bu çerçevede pozitif duygu durumunun idealizm görüşünü dolaylı olarak etkilediğini söylemek mümkündür. Yöneticilerin negatif bir duygu durumuna sahip olması rölativizm görüşünü ters yönde etkilemektedir. Negatif duygu durumu rölativizm görüşünde farklılıklara neden olurken idealizm görüşünde bir etkisi görülmemektedir. Bu bulgu alanyazında da belirtildiği gibi negatif duyguların oldukça karmaşık bir süreç olduğunu göstermektedir. Ahlaki/etik ikilem ve bununla ilişkili duygular, karar vericileri farklı yönlerde (etik ya da etik dışı) çekerek, normalden daha fazla tereddüt etmesine neden olabilir (Krishnakumar ve Rymph, 2012, s. 325). Bu bulgu, dışa dönüklük boyutundaki bulgu ile benzerlik göstermektedir. Negatif duygu durumu idealizm görüşünde anlamlı bir dolaylı etki yaratmazken, rölativizm görüşünde ters yönde anlamlı bir etki yaratmaktadır.

Pozitif duygu durumu, bireylerin ayrıca özel bir bilişsel çaba göstermesine gerek duymadan pozitif ve güven duygulanı dış çevre ile ilgilidir. Negatif duygu durumunda ise birey yaşanan problemlere karşı uyarı geliştirmekte ve sistematik bilgi işleme sürecine girmektedir. Pozitif duygu durumunda bu süreç sezgisel ya da basit şekilde gerçekleşmektedir (Bagozzi vd., 1999; Tafani vd., 2018). Negatif duygu durumunda ayrıntılı bir bilgi işleme süreci devrede olur ve daha objektif kararlar alınırken, pozitif duygu durumunda daha kısa, basit, önyargılı ve hızlı bir kararlara varılır (Clore, Gasper ve Garvin, 2001). Dolayısıyla negatif duygu durumundaki yöneticilerin, rölativizm görüşlerinde daha hassas ve dikkatli davranarak doğru kararlar almaya çalıştıkları söylenebilir.

Otel yöneticilerin *deneyime açık bir kişilik özelliğine* sahip olması idealizm görüşünü azaltırken, rölativizm görüşünü arttırmaktadır. Araştırmalar deneyime açıklığın heyecan arayışı ile pozitif, başkalarının değerlerine uyma ile negatif ilişkili olduğunu göstermektedir (Aluja vd., 2003; Giluk ve Postlethwaite 2015; Parks-Leduc vd., 2015). Deneyime açık özelliği yüksek olan bireylerin, etik olmayan davranışlar sergileme, tehlikeli girişimlerde bulunma ve farklı eylemler aramaya daha yatkın olduğunu belirtmektedir. Araştırmalar yeni deneyimler arama konusunda yaratıcı olan bireylerin (King, Walker ve Broyles, 1996; Koestner ve Losier 1996; Judge ve Zapata, 2015) etik davranışlar sergilemediğini göstermektedir. Deneyime açık kişilik

özelliğine sahip olan bireyler, etik olarak şüpheli davranışları normal görecektir ve sosyal normlara aykırı davranışları normal olarak değerlendireceklerdir. Deneyime açıklık özelliği yüksek olan yöneticiler, geleneksel olmayan farklı fikirlere daha fazla ilgi duyabilir ve geleneksel sosyal normları, sosyal sözleşmeleri ihlal eden yeni girişimleri denemeye daha istekli olabilir (Simha ve Parboteeah, 2019, s. 4). Dolayısıyla deneyime açık kişilik özelliğine sahip otel yöneticilerinin etik karar alırken daha rölativist karar aldığını söylemek mümkündür.

Deneyime açık kişilik özelliğine sahip otel yöneticilerin, pozitif duygu durumu içerisinde olması rölativizm görüşlerini aynı yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Bu çerçevede pozitif duygu durumunun rölativizm görüşünü dolaylı olarak etkilediğini söylemek mümkündür. Cropanzano, Stein ve Nadisic (2011, s. 17), pozitif duyguların sosyal, işbirlikçi kararları ve davranışları teşvik ettiğini belirtmektedir. Otel yöneticilerinin negatif duygu durumuna sahip olması idealizm ve rölativizm görüşleri üzerindeki dolaylı etkisi istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Pozitif duygu durumu ise hem idealizm hem de rölativizm görüşünü dolaylı olarak aynı yönde etkilemektedir.

Otel yöneticilerin *sorumluluk kişilik özelliğine* sahip olması idealizm görüşünü arttırırken, rölativizm görüşünü azaltmaktadır. Sorumluluk kişilik özelliğine sahip bireyler, planlı, titiz, dikkatli, sebatkâr ve etik ilkelere bağlıdırlar (Friedman ve Schustack, 1999). Dürüstlük ve gerçekliğe önem vermekte, iş yerinde yapılması gereken görevlere saygı göstermektedirler (Costa Jr ve McCrae, 1996). Bu özelliğe sahip yöneticiler, detaycı ve sonuç odaklı bireylerdir (Hogan, 2004). Sorumluluk sahibi bireylerin etik standartlara ve ilkelere sahip oldukları ve diğer işgörelere bunları iletmede (Brown ve Trevino, 2006) daha istekli oldukları düşünülmektedir. Olası durumlarda mevcut süreci iyileştirmek için görüşlerini ilgili yerlere belirtmekten kaçınmazlar (Ötken ve Cenkci, 2013, s. 48). Dolayısıyla sorumluluk sahibi bireylerin, diğer bireylere göre daha etik davrandıkları bilinmektedir (De Hoogh ve Den Hartog, 2008; Mayer vd., 2009). Çınar (2011, s. 78) benzer şekilde bireylerin sorumluluk özellikleri arttıkça etik dışı davranışlarının azaldığını belirtmiştir. Bu bireylerin etik standartlara ve ilkelere sahip oldukları ve diğer işgörelere bunları iletmede (Brown ve Trevino, 2006) daha istekli olduklarını ifade etmektedir. Ayrıca etik liderlik ve sorumluluk arasında da pozitif yönde bir ilişki olduğu yapılan araştırmalarla tespit edilmiştir (Brown ve Trevino, 2006; Walumbwa ve Schaubroeck, 2009).

Negatif duygu durumu ise rölativizm görüşünü ters yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Sorumluluk özelliğine sahip yöneticilerin negatif duygu durumu içerisinde olmaları rölativizm görüşlerini ters yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Yöneticilerin negatif duygu durumu içerisinde olması sorumluluk kişilik özelliğine sahip otel yöneticilerinin görüşlerini dolaylı olarak değiştirmemiştir. Dışa dönüklük, uyumluluk ve sorumluluk kişilik özelliklerinin her birinde negatif duygular rölativizm görüşünü ya ters yönde etkilemekte ya da herhangi bir etkisi bulunmamaktadır. Otel yöneticilerinde sorumluluk özelliği, negatif duygu durumu üzerinden idealizm görüşüne etkisi istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır.

Duygusal denge özelliği; daha çok negatif karşılığı olan duygusal dengesizlik, nevrotiklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Otel yöneticilerinin *nevrotik kişilik* özelliğine sahip olması idealizm görüşünü azaltırken, rölativizm görüşünü arttırmaktadır. Bu kişilik özelliğine sahip bireyler genellikle negatif duygular yaşama ve zayıf duygusal uyum sergileme eğilimlidir (Judge vd., 2002, s. 769). Nevrotik bireyler, olayların olumsuz tarafları üzerinde durma eğiliminde olduklarından negatif etki yaratan durumları seçerler ve (Judge, Heller ve Mount, 2002) tarafsız olayları problemli olarak görebilirler (Duffy vd., 2006). Nevrotiklik ve etik konusuna giren her bir çalışma sonucu oldukça nettir. Nevrotiklik, kariyer alanlarındaki düşük iş performansı ile en tutarlı şekilde ilişkili olan Beş Faktör Modeli kişilik özelliğidir. Phillips, Meek ve Vendemia (2011), nevrotikliğin yalan söyleme, kişilerarası hileler ve yanlış beyanlar, kaçınma, gizleme, dahil olmak üzere çok sayıda negatif davranışlarla ilişkili olduğunu belirlemiştir. Nevrotiklik özelliğinin, iş performansı ve motivasyon boyutları ile negatif bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır (Malouff vd., 1990; Judge vd., 2002). Nevrotiklik ile etik karar alma arasında ise negatif yönde bir ilişki söz konusudur.

Nevrotiklik ile ahlaki kimlik (Aleixo ve Norris, 2000; Colquitt vd., 2006; Krick vd., 2016; Hashemi, 2018; Abbasi-Asl ve Hashemi, 2019) etik karar alma ve etik davranışlar (Anwar ve Shah, 2018) arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Brown ve Trevino (2006) benzer olarak, nevrotik bir bireyin, etik bir birey/lider olarak algılanma olasılığının düşük olduğunu ifade etmiştir. Nevrotiklik özelliği ile etik karar alma araştırma sonuçları birbiri ile tutarlılık göstermektedir. Araştırma sonuçları duygusal dengesizliği yüksek olan bireylerin negatif duygu durumuna sahip olduğu ve etik dışı kararlar aldıklarını belirtmektedir. Dolayısıyla, nevrotik kişilik özelliğine

sahip bireylerin duyguları ve kararları oldukça değişken olduğundan idealist bir görüş çerçevesinde etik karar almaları beklenemez.

Nevrotik bireylerin pozitif duygu durumu içerisinde olması idealizm görüşlerini ters yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Nevrotik bir bireyin pozitif duygu durumu içerisinde olması idealizm görüşünü etkilememektedir. Fakat nevrotik bireylerin, pozitif duygu durumunda olması rölativizm görüşünü ters yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Bireyler genellikle pozitif duygu durumlarını korumak ya da pozitif duygu durumuna sahip olmak istemektedirler. Örneğin, keyfimiz olmadığında kendimizi neşelendirecek bir şeyler yapmak, arkadaşlarımız ile dışarıya çıkmak gibi aktiviteler ile duygu durumumuzu iyileştirmeye ve düzenlemeye çalışırız. Bireylerin pozitif duygu durumlarını korumaya çalışması ve negatif duygu durumundan kurtulmak istemesi Duygu Düzenleme Teorisi ile açıklanmaktadır (Morris ve Reilly, 1987). Nevrotik bireylerin pozitif duygu durumu içerisindeyken rölativist bir karar alıp, aldığı karar sonucunda daha da kendini kötü hissetmemesi için rölativist görüşten uzaklaşmayı tercih etmiş olabileceği düşüncesi ile yorumlanabilir. Ahlaki duygular olarak bilinen ayrı duyguların alt kümesi olan utanç, suçluluk, gurur vb. duygular bireylerin etik seçimlerini ve davranışlarını belirlemede önemlidir (Tangney, Stuewig ve Mashek, 2007).

Bu konu çerçevesinde en fazla araştırılan konulardan biri de bireysel faktörlerdir. Çalışmada, departman yöneticilerinin kategorik özelliklerine göre, kişilik özellikleri, duygu durumu ve etik karar alma değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; erkek yöneticilerin deneyime açıklık özelliği kadın yöneticilerin deneyime açıklık özelliğinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($z=2,503$ $p=0,012$). Bazı çalışmalar cinsiyet, etik davranış ve etik karar alma arasında muhtemel bir ilişkinin olmadığını ortaya koyarken, bazıları ise kadınların, erkeklere göre daha etik kararlar aldıklarını ve davranışlar sergilediklerini ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda konuya ilişkin teorik ve deneysel açıdan görüş birliği olduğunu söylemek mümkün değildir. Dolayısıyla etik-cinsiyet ilişkisinin halen tartışmalı bir konu olduğu söylenebilir. Fakat Collins'in (2000) belirttiği gibi etik konular hakkında yapılan çalışmalarda erkeklerin kadınlara göre daha fazla duyarlılık gösterdiğini saptamamıştır.

Otel yöneticilerinin medeni durumuna, maaş haricinde extra gelirlerinin olup olmadığına ve yöneticilerin yaşanan olaylarda yönetimsel olarak esnek kararlar

alabilme duruma göre araştırma değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Alanyazında yaş ve gelir değişkenleriyle de ilişkili olarak net bir görüş bulunmamaktadır. Eğitim değişkeninde ise, genellikle bireylerin eğitim seviyesinin artmasıyla birlikte daha etik davranışlar sergilediklerini ve karar aldıklarını söylemek mümkündür. Demografik özelliklerin etik karar alma süreçlerindeki rolü tam olarak belirsiz ve değişkenlik gösterse de bireylerin sahip oldukları kişilik özellikleri ve duygu durumları bu süreçte oldukça net ve önemli bir rol oynamaktadır. Tutarlı ampirik bulguların olmaması, etik karar almaya etki eden birden fazla unsurun olmasıdır. Bu sürece etki eden faktörleri daha net belirlemek adına her bir faktör için daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir (O'Fallon ve Butterfield, 2012). Karar alıcılarının, eğitim seviyelerinin iyi olması ve işgören kadın-erkek sayılarının mümkün olduğunca eş tutulması daha sağlıklı bir karar alma ortamı oluşturabilir.

Otel yöneticilerinin çalıştıkları departmanlara göre; dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Otel yöneticilerinin çalıştıkları departmanlara göre deneyime açıklık kişilik özelliğinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu doğrultuda; finans departmanında çalışan yöneticilerin, satış pazarlama departmanlarındaki yöneticilere göre deneyime açıklık özelliklerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda kat hizmetleri departmanındaki yöneticilerin deneyime açıklık özellikleri, satış pazarlama yöneticilerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Finans departmanındaki yöneticilerin deneyime açıklık özelliği ön büro departmanındaki yöneticilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Kat hizmetleri departmanındaki yöneticilerin, ön büro yöneticilerine göre daha deneyime açık olduğu belirlenmiştir. Tüm bunlar çerçevesinde otel işletmelerinde arka ofis işleri dediğimiz yöneticilerin ön departmanlarda çalışan yöneticilere göre deneyime açık kişilik özelliklerinin daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Satış pazarlama, ön büro gibi otel departmanlarının uymak zorunda olduğu birtakım kurallar ve fiyat politikaları vardır. Bu departman yöneticilerinin sınırlarının diğer departmanlara göre daha net olduğu yorumu yapılabilir.

Otel yöneticilerinin çalıştıkları departmanlara göre duygusal denge kişilik özelliklerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Bu doğrultuda kat hizmetleri departmanında çalışan yöneticilerin duygusal denge özellikleri; satış pazarlama, ön büro ve yiyecek içecek departmanındaki yöneticilere göre daha yüksek olduğu

belirlenmiştir. Çalışmada en fazla kadın yöneticiye sahip departmanlar sırasıyla kat hizmetleri ve satış departmanıdır. Kat hizmetleri departmanı, kadın yöneticilerin oranı %71,4'tür. Yapılan araştırmalar genellikle kadınların duygusal dengesizlik/nevrotizm puan ortalamalarının erkek erkeklere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu noktada toplumsal cinsiyet rolleri oldukça ön plana çıkmaktadır. Kadınların erkeklere göre daha korumacı ve baskıcı yetişmesi, daha fazla eleştirilere maruz kalması daha fazla geleneksel değerlerle büyütülmesi ve daha detaycı düşünmesi ile açıklanabilir. Neff (2013) araştırma sonucunda kadınların, erkeklere göre kendilerini daha fazla eleştirdiklerini, daha fazla düşündüklerini dolayısıyla kendilerini ruhsal anlamda daha negatif duygu durumunda hissedeceklerini belirtmiştir. Erkek ve kadınlar arasında öfke, tikslenme gibi duygu yoğunlukları açısından farklılık görülmezken, üzüntü, utanç, korku ve suçluluk gibi duygular kadınlarda erkeklere göre anlamlı derecede daha yoğundur (Hall, 1990).

Otel yöneticilerinin çalıştıkları departmanlara göre sorumluluk kişilik özelliklerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu doğrultuda finans departmanında çalışan yöneticilerin sorumluluk özellikleri satış departmanındaki yöneticilere göre daha fazladır. Finans departmanının diğer departmanlara göre parasal açıdan riskler barındırması daha fazla sorumluluk sahibi olmalarını gerektirmektedir.

Otel yöneticilerin çalıştıkları departmanlara göre; pozitif duygu durumları, negatif duygu durumları, idealizm ve rölativizm görüşleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Pozitif duygu durumunda bilgi işleme süreci sezgisel ve daha kısa, basit yollarla gerçekleşmektedir. Negatif duygu durumu içerisinde daha detaylı ve objektif kararlar alınırken, pozitif duygu durumunda inançlarımız, o anki mevcut bilgilerimizle hızlı ve basit bir karar varırız. Ancak yapılan çalışmalarda pozitif ya da negatif duyguların, deontolojik ya da faydacı karar alma eğilimlerine ne şekilde etkide bulunduğu dair netlik bulunmamaktadır.

5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmaya verilerine ait sonuçlar, otel işletmeleri ve gelecek araştırmalara yönelik öneriler yer almaktadır.

5.1. Sonuçlar

Birçok kuruluşta meydana gelen ve kamuoyuna duyurulan işyeri suiistimali olayları hakkında çok şey tartışılmaktadır (Bouckenooghe, Asma ve Usman, 2015). Bu tür olaylar, etik davranış konularında; toplumun, iş dünyasının ve akademik farkındalığın artmasında önemli bir rol oynamıştır. Fennell ve Malloy (1999, s. 940) turizmdeki yöneticilerin ve diğer paydaşların etik yönelimlerinin incelenmesi konusunun neredeyse hiç kullanılmadığını belirtmektedir. Otel işletmelerindeki etik dışı uygulamalar olarak; overbooking, az personelle çalışma, işletme sahibine, arkadaşlara, tanıdıklara tanınan ayrımcılıklar gibi pek çok durum sayılabilir. Çalışma arkadaşının yaptığı bir hata ya da eksik yapılan iş vb. gibi durumlardan kaynaklı etik kuralların dışına çıkılması sık rastlanan bir durumdur. Rezervasyon alan personelin doğru bilgi vermemesi, ücrette yapılan hatalar, rezervasyonların sisteme geç girilmesi ya da girilmemesi, odanın zamanında temizlenmemesi vb. durumlar örnek verilebilir. Bu durumlar genellikle otel işletmesinin ve tüketicilerin menfaatlerinde çatışmalar olduğunda yaşanmaktadır.

Yöneticiler, işgörenlerin işletmede uygulanacak etik kural ve davranışları öğrenebilmesi için temel bilgi kaynaklarından biridir. Velthouse ve Kandoğan'ın (2007, s. 151) ifade ettiği gibi “*Yöneticiler, bir işletmenin etik kültürünün ve etik davranışların en önemli unsurudur*”. İşgörenler, yöneticilerini gözlemleyerek işletmenin standartlarını ve etik değerlerini öğrenirler. Dolayısıyla yöneticiler, diğer işgörenler için bir rol modelidir ve nelerin kabul edilip, edilmeyeceğini işgörelere

gösterebilmelidir. Bu süreçte ise karar verici olan yöneticilerin kişilik özellikleri oldukça önemli rol oynamaktadır.

Araştırma sonucunda, farklı kişilik özelliklerine sahip yöneticilerin algı ve değerlendirmeler birbirinden farklılık gösterdiği, etik görüşlerinin birbirinden farklı olduğu tespit edilmiştir. Bireylerin sahip oldukları kişilik özellikleri yaşanan olayların algılanmasını etkilemekte ve değerlendirme sürecinde etik yargılara rehberlik etmektedir (Ay, 2005, s. 34). Çalışmada özellikle sorumluluk kişilik özelliklerine sahip bireyler daha idealist bir görüşe sahip olmaktadır ve iş yeri uygulamalarına daha duyarlı davranmaktadırlar. İşi aksatma, işe geç gelme, personel ayırımı yapma, adaletli davranmama, turistlere yanıltıcı bilgiler verme vb. etik dışı durumlar kişilik özellikleriyle yakından ilişkili davranışlardır.

Birçok araştırmacı yöneticilerin, işgörenlerin etik davranışlarını (pozitif veya negatif) etkilemede oynadıkları güçlü rolü vurgulamıştır (Thomas, Shermerhorn ve Dienhart, 2004; Jaffe ve Tsimmerman, 2005; Deshpande vd., 2006; Velthouse ve Kandoğan, 2007). Farklı kişilik özelliklerine sahip yöneticilerin algılamaları ve değerlendirmeleri birbirinden farklılık gösterecek, alınan kararları ve davranışları farklılaştıracaktır. Schlenker (2008), ilkeli ve etik ideolojiye sahip bireylerin daha fazla yardım etme davranış sergilediğini, etik olmayan, ahlak dışı davranışları rasyonelleştirme olasılıklarının daha düşük olduğunu belirtmiştir. Etik uyum konusunda esnek olan yöneticiler, kendi ideolojilerine uygun etik kurallarını benimseyebilir. Bu yöneticiler fırsatlardan yararlanabilmek için yeri geldiğinde etik ilkelere sapabilir, olaylara ve kişilere karşı sömürücü bir davranış sergileyebilirler. Yöneticilerin etik bir ideolojiyi benimseme olasılıkları ise ahlakla bağlantılı olan kişilik özelliklerine (sorumluluk, dışa dönüklük ve uyumluluk) sahip olmasıyla ilişkili olduğunu göstermektedir. Düşünce ve davranışları açıklamaya çalışmak oldukça karmaşık ve zordur. Bireylerin kişilik özelliklerini ve duygu durumlarını geçmiş deneyimler, aile, işletme, çevresel faktörler vb. pek çok unsur etkilemektedir. Uluslararası zincir otel işletmelerinde farklı kültürde yaşamış ve farklı düşünce yapısına sahip birçok işgören, yönetici ve turistler aynı alanı paylaşmaktadır. Bu çerçevede birçok kişiyi bir arada bulduran otel işletmelerinde hem turist hem de işgören memnuniyetini sağlayabilmek adına bir takım etik değerlerin belirlenmesi önemli rol oynamaktadır.

Otel işletmelerinin dinamik yapısı, işgören-müşteri-yönetici çerçevesinde bir ilişkinin olması, uzun ve yoğun çalışma saatleri vb. nedenlerden dolayı duygu durumlarının değişmesine elverişlidir. Ayrıca birbirine bağlı yönetilmesi gereken birden fazla departman bulunmaktadır. Her birinin görevleri ve sorumlulukları oldukça zordur, bazı departmanlar daha stresli ve yoğun alanlardır. İşgörenlerin ve yöneticilerin çalışma koşullarına gerektiği şekilde uyum sağlayabilmesi ve bazı durumlara karşı duygusal açıdan da dirençli olabilmesi gerekmektedir. Direnç gösterebilmek ve uyum sağlamak kişilik özellikleri ile ilişkilidir (Topaloğlu ve Tuna, 1998, s. 39). Duygu yönelimli yaklaşımlar, pozitif ruh halindeki bireylerin, negatif veya tarafsız bir ruh halindeki kiyasla örgütsel vatandaşlık ve bağlılık davranışına katılma olasılıklarının daha yüksek olduğunu ileri sürmektedir (Isen ve Baron, 1991). Yöneticilerin eğitimi, deneyimi, yabancı dil bilgisi kadar sahip olması gereken kişilik özellikleri ve duygu durumları da otel işletme yönetiminde dikkate alınmalıdır. Yöneticilerin kişilik özelliklerinin ve duygu durumlarının sektörün özelliklerine ve işleyişine uygun olması, daha etik kararlar alabilmesine yardımcı olacak ve yöneticilerin astlarını doğru olarak yönlendirebilmesini sağlayacaktır.

Otel yöneticilerin etik kararlar almaması, duygu durumunun sıklıkla değişmesi, sürekli gergin ve agresif olması ya da fazla neşeli olması, farklı tutum ve davranışlar içerisinde bulunması, tüketici çerçevesinde bir güvensizlik yaratacağı gibi işgörenlerin farklı tutum ve davranışlar sergilemesine yol açabilir. Bu durum işletmelerde sapma davranışların artmasına neden olabilmektedir. Otele duyulan güvenin kaybedilmesi, ilişkilerin zarar görmesi, işgörenlerde ve yöneticilerde saygının kaybolması, işletme marka ve imajının zarar görmesi ve örgütsel bağlılık duygusunun yok olması, işten ayrılma niyetini artması vb. olumsuzluklar yaşanabilir.

Duygusal olaylar kuramı çerçevesinde işgörenlerin örgüt yaşamlarındaki davranışlarının altında, örgütün özellikleri dışında kişilik özellikleri ve duygusal olayları bulunmaktadır. Bireyin örgütü adaletli ya da adaletsiz olarak algılanmasında veya iş tatmininde, o gün yaşadığı veya geçmişte yaşadığı duygusal olayların etkisi vardır. Araştırma sonucunda pozitif duyguların alınacak kararları (idealizm) pekiştirdiği, bireylerin pozitif duygu durumunu sürdürme eğiliminde oldukları belirlenirken, negatif duygu durumunun ise yöneticilerin rölativizm görüşünü genellikle ters yönde etkilediği belirlenmiştir.

İşletmelerin başarısı ve itibarı büyük ölçüde işgörenlerin etik değerleri tarafından belirlenmektedir. York (2014, s. 26) bir işgörenin sadece teknik becerileri ve eğitimi değil, kişisel ahlaki değerlerinin belirlenmesinin de çok önemli olduğunu belirterek etiğin işletmelerdeki önemini vurgulamıştır. Etik konusu, işletmelerin rekabet edebilmek ve başarıya ulaşabilmek adına dikkat edilmesi gereken önemli konular arasında yer almaktadır (Kumaş, Nergiz ve Bilgili, 2022, s. 791). Bir organizasyonun etik açıdan uzun ömürlü olması için, etik açıdan düşünebilen, etik kararlar alabilen kişilik özelliklerine yatkın olan bireylerle kadro kurulması son derece önemlidir. Yöneticilerin bu çerçevede adayları seçme ve işe alma aşamasında etik davranması basit bir işlem olarak görülmemelidir. Herhangi bir boş pozisyon için doğru kişiyi işe alma kararı oldukça önemlidir. Woehr (2005), Amerika'daki yöneticiler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda yöneticilerin işgören tercihlerinde bir takım temel yeteneklerin ve bilgilerin yanı sıra iş etiği değerlerine sahip olması gerektiğini de belirtmiştir. Örneğin; Amerika Birleşik Devletleri'ndeki istihdam yasaları, herhangi bir başvuru sahibinin veya çalışanın ırk, cinsiyet, renk, mezhep, din, ulusal köken, engellilik, yaş veya genetik bilgi (Eşit İstihdam Fırsatı) gibi kapsayıcı ve korunan sınıflara dayalı ayrımcılığa karşı korunması gerektiğini açıkça belirtmektedir. Bu durumun otel işletmelerinde yaşanan etik sorunları azaltacağı öngörülmektedir (Vallen ve Casado, 2000, s. 44).

Otel yöneticilerinin sahip olması gereken kişilik özelliklerinin neler olabileceği, kişilik özelliklerinin etik karar almalarını ne yönde etkilediği, duygu durumlarının alınan etik kararları etkileyip etkilemediği gibi sorular hem akademide hem de sektörde yanıtının alınması gereken bir sorudur. Araştırmalar, bireylerin davranışlarında her zaman rasyonel olmadıkları, bu tür davranışların her zaman bilinçli akıl yürütme süreçleri tarafından vurgulanmadığı ve ahlak, sezgi ve duygulanım üzerine yapılan son araştırmalarla bu görüşlerin desteklendiği konusunda net bir tablo sunmaktadır (Bouckenooghe vd., 2015). Tartışma bölümünde değinilen birçok çalışma çerçevesinde; etik kararlara ilişkin olarak duyguların bilişsel süreçlere eşlik ettiği çalışmalar mevcuttur. Bazı çelişkili bulgulara rağmen araştırmalar, pozitif duyguların sosyal, işbirlikçi kararları ve davranışları teşvik edeceğini, negatif duyguların ise misilleme amaçlı davranışsal niyetler yoluyla etik olmayan eylemleri kolaylaştırabileceğini öne sürmektedir. Ancak yapılan çalışmalarda pozitif ya da negatif duyguların, deontolojik ya da faydacı karar alma eğilimlerine ne şekilde etkide

bulduğuna dair bir netlik bulunmamaktadır. Bu değişkenler tespit edilmedikçe otel yöneticilerin aldıkları kararlar her zaman sorgulanacak, alınan kararlar hem iş görenler hem de tüketiciler açısından olumsuz durumlara yol açabilecektir. Etiğin dinamiği kültür ve zamandır. Etik bir felsefe yaklaşımı benimseyen ve uygulayanlar, değişimlere ayak uydurabilen uluslararası otel işletmeleri bir adım önde olacaktır.

5.2. Öneriler

Bu bölümde otel işletmeleri ve gelecek araştırmalara yönelik öneriler yer almaktadır.

5.2.1. Otel İşletmelerine Yönelik Öneriler

Otel işletmelerinin çok kültürlü bir yapıya sahip olması her işletmenin kendi yapısına, kültürüne, sosyo-kültürel durumuna uygun unsurları içermektedir. Bu çerçevede işletmeler, yapılarına uygun olarak etik kodlar üretmelidir.

Otel yöneticileri, işgörenlerin etik görüşlerini belirlemeye, gerekli politikaları oluşturmaya ve en önemlisi bunları önce kendileri benimseyip uygulaması daha sonra da işgörelere benimsetme ve uygulama yoluna gitmelidir.

Sektörde etik zeminin geliştirilmesinin önemli olduğu yapılan araştırmalarda sıklıkla belirtilmektedir. Dolayısıyla, otel yöneticilerinin iş etiğine daha fazla önem vermelidir. Ayrıca otel işletmelerinde çalışmaya başlamadan önce konaklama öğrencilerine daha fazla etik eğitim ve öğretimi verilebilir.

Otel işletmelerinin bazı departmanları (Örn; önbüro) daha stresli ve yoğun alanlardır. Turistlere birebir hizmet sunulan alanlarda çalışacak olan işgörenlerin bu yoğun tempoda doğru bir şekilde çalışabilmesi için eğitim, tecrübe gibi değerlendirmelerinin yanı sıra kişilik ve duygusal özellikleri de dikkate alınmalıdır. Uygun kişilik özelliklerine ve duygusal yapıya sahip bireyler, ilgili otel departmanlarında değerlendirilmelidir.

Otel işletmelerinde sorunlara karşı bir komisyon ya da kurul oluşturulabilir. Bazı sorunlar bu kurulda tartışılabilir. Ülkesel ya da bölgesel çerçevede değerlendirmeler yapılmalıdır. Gelen turist profili ve işgören profilleri dikkate alınarak, sıklıkla meydana gelen etik sorunlara birtakım standartlar oluşturulmaya çalışılmalıdır. Bu çerçevede işgörenler, işletmelerde yaşanan olaylara karşı etik ayrımı yapabilirler.

Bir yönetici işe alma uygulamalarıyla ilgili etik sorumluluklarının farkında olmalıdır. Belirli bir etik standarda göre faaliyet göstermeyi seçen işletmeler hem yöneticilerini hem de çalışanlarını bu çerçevede çalışmaya teşvik etmeli ve işe alma prosedürlerinde yol gösterici olarak etik ilkeleri takip etmelidir.

Kişilik özelliklerinin etik davranış üzerinde önemli bir etkisi olduğu göz önüne alındığında, kişilik ölçümleri ve testleri dikkatle ele alınmalıdır. İşletmelerin, ilgili departmanlara uygun kişilik özelliklerine sahip işgörenleri seçmek için daha fazla çaba ve zaman ayırmaları gerekmektedir. Etik senaryolarla potansiyel işgörenlerin etik karar alma yaklaşımları öğrenilebilir.

Uzman kişiler tarafından otel yöneticilerine ve işgörelere psikolojik destek ve duygu yönetimi/duygu düzenleme seminerleri verilerek işletme içi eğitimler süreklilik haline getirilebilir.

Yöneticiler, toplumların farklı değerlere ve kültürlere sahip olduğunun ve bunlarla birlikte gelen farklılıkların beklenmedik sonuçları olabileceğinin bilincinde olmalıdır. Son derece insancıl bir yönetici tamamen öngörülemez bir şekilde hareket edebilir veya aynı şekilde vicdanlı bir yönetici beklenmedik bir şekilde davranış sergileyebilir. Dolayısıyla işletmelerin, karar vericilerin kadrolarını belirlerken veya yönetim pozisyonlarına en uygun kişileri seçerken, kişilik özelliklerini ulusal kültürel farklılıklarla birlikte hesaba katmaları önerilmektedir.

Ek olarak, üst yönetimdeki işgörenler, faaliyet gösterdikleri veya faaliyet göstermeyi planladıkları ulusun veya bölgenin toplumsal kültür zemini hakkında temel bir anlayışa veya bilgiye sahip olmalıdır. Kişisel farkındalık, çevresel farkındalık ve uzmanlık kazanmak işletmelerin ve yöneticilerin gelişmesine ve böylece etik dışı faaliyetlerde bulunmaktan kaçınmasına destek olacaktır.

5.2.2. İleride Yapılacak Olan Çalışmalara Öneriler

Etik karar alma sürecini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Araştırmada bu faktörlerden kişilik özellikleri, duygu durumu ve demografik değişkenler incelenebilmiştir. Araştırmanın, bu çalışmada irdelenmeyen diğer faktörlerle yapılacak araştırmalara ışık tutacağı öngörülmektedir.

Alanyazında her bir kişilik özelliği ve etik karar alma ile ilgili çalışmalar oldukça azdır. Daha net sonuçlara ulaşabilmek adına her bir boyut ayrı ayrı ele alınarak daha net sonuçlar elde edilebilir.

İşgörenlerin iş yerinde karar almalarını etkileyen unsurlardan biri de duygularıdır. Duygular ve etik karar alma üzerine yapılan çalışmalar oldukça azdır ve tam olarak net bir sonuca ulaşamamıştır. Pozitif ve negatif duygu durumları ayrı ayrı ele alınarak değişkenler arası ilişki ve farklılıklar tespit edilebilir.

İşletmelerindeki etik iklim, çalışma ortamı, örgüt kültürü vb. işletmelerden kaynaklı değişkenler çalışmalara dahil edilebilir.

Mevcut modellerin açıklayıcılarını geliştirmek için daha kapsamlı bir teorik model oluşturulabilir.

Otel işletmelerinin, etik olmayan uygulamalara açık olduğunu sıklıkla belirtilmektedir. Literatürde çok sayıda etik davranış araştırması yapılmış olmasına rağmen otel işletmelerindeki yöneticilerin ve işgörenlerin etik ideolojilerine yönelik çalışmalar yok denecek kadar azdır. Etik ideolojileri belirleme çerçevesinde çalışmalar artırılabilir.

Bu çalışma İstanbul'da faaliyet gösteren uluslararası beş yıldızlı otel işletme yöneticileri üzerinde yapılmıştır. Bundan sonraki çalışmalar farklı şehirlerde, farklı örneklem gruplarıyla yapılabilir.

Özellikle otel işletmelerinin çok daha yoğun ve karar almaların daha zor olduğu yüksek oda kapasiteli resort otel işletmeleri ve daha resmi ve sabit yönetilen şehir otelleri ile karşılaştırma yapılabilir.

Aynı zamanda farklı kültürel yapılara sahip ülkelerdeki otel işletme yöneticileri üzerinde karşılaştırmalar yapılarak etik karar alma farklılıkları tespit edilebilir.

Otel işletmelerindeki departmanlar arasında detaylı çalışmalar yapılarak, her bir departmana uygun yapıda kişilik özellikleri ve yönetici tanımları çıkartılabilir. Böylece bu yöneticilerin departmanlarına göre etik karar almaları incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Abbasi-Asl, R. and Hashemi, S. (2019). Personality and morality: role of the big five personality traits in predicting the four components of moral decision making. *International Journal of Behavioral Sciences*, 13(3), 123-128.
- Abdel-Aal, E. M. and Khairy, H. A. (2016). Assessing hotel employees' knowledge sharing attitude and behavior: personality traits perspective. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 13(2), 101-112.
- Abdul Karim, N. S., Ahmad Zamzuri, N. H. and Nor, Y. M. (2009). Exploring the relationship between internet ethics in university students and the big-five model of personality. *Computers & Education*, 53(1), 86-93.
- Acılar, A. ve Yörük, D. (2010). Gender differences in computer ethics among business administration students. *Economics and Applied Informatics*, 16(2), 13-18.
- Ada, S. ve Ural, O. (2020). *Çeşitli boyutlarıyla ahlak ve etik*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Adler, A. (2000). *İnsan tabiatını tanıma*. (Çev: A. Yörük). İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Adolphs, R., Tranel, D., Damasio, H. and Damasio, A. R. (1995). Fear and the human amygdala. *Journal of Neuroscience*, 15(9), 5879-5891.
- Agag, G. and Cölmekçioglu, N. (2020). Understanding guests' behavior to visit green hotels: the role of ethical ideology and religiosity. *International Journal of Hospitality Management*, 91 (102679), 1-14.
- Agnihotri, R., Rapp, A., Kothandaraman, P. and Singh, R. K. (2012). An emotion-based model of salesperson ethical behaviors. *Journal of Business Ethics*, 109 (2), 243-257.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Akaah, I. P. (1989). Differences in research ethics judgments between male and female marketing professionals. *Journal of Business Ethics*, 8, 375-381.
- Akandere, G. ve Akandere, M. (2020). Turizm sektörü çalışanlarının yaşam doyumlarının incelenmesi. H. Çetiner (Ed.), *Turizm Araştırmaları* içinde (s. 69-96). Adıyaman: İksad Yayınevi.
- Akarsu, B. (1982). *Ahlak öğretileri*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Akbaba, A. ve Erenler, E. (2011). Etik karar verme ve cinsiyet farklılıkları üzerine bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31, 447-464.
- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1 (1), 3-25.
- Akçetin, N. Ç. (2019). Etik ilişki. C. Türer (Ed.), *Etik ve etik sorunlar* içinde (s. 398-428). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Aktan, C. C. (2009). Ahlak ve ahlak felsefesine giriş. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 38-59.
- Aktaş, K. (2014). Etik-ahlâk ilişkisi ve etiğin gelişim süreci. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1 (2), 22-32.

- Alba, J. W. and Williams, E. F. (2013). Pleasure principles: a review of research on hedonic consumption. *Journal of Consumer Psychology*, 23 (1), 2- 18.
- Alder, G. S. and Gilbert, J. (2006). Achieving ethics and fairness in hiring: going beyond the law. *Journall of Business Ethics*, 68, 449-464.
- Aleixo, P. and Norris, C. (2000). Personality and moral reasoning in young offenders. *Personality and Individual Differences*, 28 (3), 609-623.
- Ali, A. J. and Azim, A. (2001). Work ethic and loyalty in canada. *The Journal of Social Psychology*, 135 (1), 31-37.
- Allport, G. W. (1937). *Personality: a psychological interpretation*. ABD: Henry Holt And Company.
- Alpert, J. I. and Alpert, M. (1990). Music influences on mood and purchase intentions. *Psychology & Marketing*, 7 (2), 109-134.
- Altuğ, N. ve Gönenç Güler, E. (2003). Pazarlama etiği: hizmet pazarlamasında karşılaşılan etik sorunlar ve malların pazarlanmasından farklılıkları. *Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlakı Kongresi Bildirileri, Ankara: Hacettepe Üniversitesi İşletmecilik Meslek Etiği Uygulama ve Araştırma Merkez*, 17 (19), 321-327.
- Aluja, A., Garcia, O. and Garcia, L. F. (2003). Relationships among extraversion, openness to experience, and sensation seeking. *Personality and Individual Differences*, 35 (3), 671-680.
- Amakobe, D. F. (2016). *Business ethics*. African Leadership Institute: Wilmington Delaware.
- Ambady, N. and Gray, H. (2002). On being sad and mistaken: mood effects on the accuracy of thin-slice judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83 (4), 947-961.
- Andersen, J. A. (2006). Leadership, personality and effectiveness. *The Journal of Socio-Economics*, 35 (6), 1078-1091.
- Anderson, L. J. and Jones, R. G. (2000). Affective, behavioral and cognitive acceptance of feedback: individual difference moderator's. N. M. Ashkanasy, C. E. Hartel, and W. J. Zerbe (Ed.), in *Emotions in the Workplace: Research, Theory and Practice* (s. 130-140). Westport: CT: Quorum Books.
- Ang, S. H., Cheng, P. S., Lim, E. A. and Tambyah, S. K. (2001). Spot the difference: consumer responses towards counterfeits. *Journal of Consumer Marketing*, 18, 219-235.
- Antonetti, P. and Maklan, S. (2014). Feelings that make a difference: how guilt and pride convince consumers of the effectiveness of sustainable consumption choices. *Journal of Business Ethics*, 124 (1), 117-134.
- Anwar, S. and Shah, N. (2018). Impact of personality traits on ethical behavior. *The Government Research Journal of Political Science*, 6 (6), 95-114.
- Archer, N. P., Head, M. M. and Yuan, Y. (1996). Patterns in information search for decision-making: the effects of information abstraction. *International Journal of Human Computer Studies*, 45 (5), 599-616.

- Ardichvili, A. (2008). Learning and knowledge sharing in virtual communities of practice: motivators, barriers, and enablers. *Advances in Developing Human Resources*, 10 (4), 541-554.
- Arent, S., Landers, D. M. and Etnier, J. (2000). The effects of exercise on mood in older adults: a meta-analytic review. *Journal of Aging and Physical Activity*, 8 (4), 407-430.
- Aristoteles. (2015). *Nikomakhos'a etik*. (Çev: F. Akderin). İstanbul: Say Yayınları.
- Aristoteles. (2018). *Retorik*. (Çev: F. Akderin). İstanbul: Say Yayınları.
- Ariyabuddhiphongs, V. and Marican, S. (2015). Big Five personality traits and turnover intention among Thai hotel employees. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 16 (4), 355-374.
- Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality*. New York: Columbia University Press.
- Arnold, M. B. and Gasson, S. J. (1954). *Feelings and emotions as dynamic factors in personality integration*. M. B. Arnold, and S. J. Gasson (Ed.), in the human person (s. 294-313). New York: Ronald.
- Arslan, E., Güripek, E. ve İnce, C. (2017). Kişilik ve meslek seçimi ilişkisi: turizm öğrencileri üzerine bir araştırma. *Kesit Akademi Dergisi*, 3(11), 200-217.
- Arslan, M. (2001). The work ethic values of protestant British, Catholic, Irish and Muslim, Turkish managers. *Journal of Business Ethics*, 31, 321-339.
- Arslan, M. (2012). *İş ve meslek ahlakı*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Ashkanasy, N. M. and Ashton-James, C. E. (2006). Emotion in organizations: a neglected topic in i/o psychology, but with a bright future. G. P. Hodgkinson, and J. K. Ford (Ed.), in *International review of industrial and organizational psychology*, (s. 221-268). UK: John Wiley & Sons.
- Aslam, M. S. and Nazir, M. S. (2011). The impact of personality traits on academic dishonesty among pakistan students. *The Journal of Commerce*, 3 (2), 50-61.
- Aslan, S. (2008). Kişilik, huy ve psikopatoloji. *Psikiyatride Derlemeler, Olgular ve Varsayımlar*, 2 (1-2), 7-18.
- Aslan, Z., Ünüvar, Ş. ve Başoda, A. (2012). Turizm eğitimi alan öğrencilerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve turizm sektörüne uyumu açısından değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23 (2), 203-219.
- Atakan, M. S., Burnaz, S. and Topcu, Y. I. (2008). An empirical investigation of the ethical perceptions of future managers with a special emphasis on gender–Turkish case. *Journal of Business Ethics*, 82, 573-586.
- Atkinson, G. and Reilly, T. (1996). Circadian variation in sports performance. *Sports Medicine*, 21, 292-312.
- Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J. ve Hoeksema, S. N. (2019). *Psikolojiye giriş*. Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Atkinson, R., Atkinson, R. C. ve Hilgard, E. R. (1995). *Psikolojiye giriş*. Sosyal Yayınları: İstanbul.
- Augustinus, S. (1999). *İtirafklar*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.

- Awad, E. M. and Ghaziri, H. M. (2004). *Knowledge management*. Upper Saddle River: NJ Pearson Education Inc.
- Ay, C. (2005). İşletmelerde etiksel karar almada kültürün rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 12 (2), 31-52.
- Aydın, İ. (2018). *Eğitim ve öğretimde etik*. Ankara: Pegem Akademi.
- Aydıntan, B. (2005). Çok uluslu işletmelerde kültürel çeşitlilik ve etkileri. O.A. Seymen ve T. Bolat. (Ed.), *Küreselleşme ve çok uluslu işletmecilik içinde* (s. 153-178). Ankara. Nobel Yayıncılık.
- Ayer, A. J. (1954). *On the analysis of moral judgement*. New York: Philosophical Essays.
- Ayer, A. J. (1998). *Dil, doğruluk ve mantık*. (Çev: V. Hacıkadiroğlu), İstanbul: Metis Yayıncılık.
- Aytaç, K. (1980). *Avrupa eğitim tarihi genel bir bakış*. Ankara: Doğu Batı Yayınları.
- Aytaç, S. (2001). Örgütsel davranış açısından kişiliğin önemi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3 (1), 1.
- Aytemiz, S. O. ve Bolat, T. (2013). Otel yönetiminde sosyal sorumluk ve etik. *Otel yönetimi içinde* (s. 74-103). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Aytemiz, S. ve Bolat, O. T. (2007). Kohlberg'in bilişsel ahlaki gelişim modelinden yararlanan etiksel karar verme modellerinin karşılaştırılmalı analizi. *Akdeniz İİBF Dergisi* (13), 24-61.
- Azucar, D., Marengo, D. and Setteni, M. (2018). Predicting the big 5 personality traits from digital footprints on social media: a metaanalysis. *Personality and Individual Differences*, 124, 150-159.
- Babin, B., Darden, W. and Griffin, M. (1994). Work and/or fun: measuring hedonic and utilitarian shopping value. *Journal of Consumer Research*, 20 (4), 644-656.
- Bacanlı, H., İlhan, T. ve Aslan, S. (2009). Beş faktör kuramına dayalı bir kişilik ölçeğinin geliştirilmesi: sıfatlara dayalı kişilik testi (sdkt). *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7 (2), 261-279.
- Baer, J. A. (2005). *Ethics/morality distinction*. J. K. Roth (Ed.), in *Ethics* (s. 479). Colifornia: Salem Press.
- Bagozzi, R. P., Gopinath, M. and Nyer, P. U. (1999). The role of emotions in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27 (2), 184-206.
- Baier, K. (1963). *The moral point of view: a rational basis of ethics*. New York: Cornell University.
- Bakır, U. (2013). Reklamda cinsellik ve tüketici: bireysel ahlaki ideolojinin reklamda cinselliğin kullanımına yönelik tutumlara etkisi. *Erciyes İletişim Dergisi (Akademia)*, 3 (1), 14-30.
- Bakker, B. A., Van Der Zee, I. K., Lewig, A. K. and Dollard, F. M. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146 (1), 31-50.

- Bandura, A. (1978). The self system in reciprocal determinism. *American Psychologist*, 33 (4), 344-358.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Barnett, J. H. and Karson, M. J. (1989). Managers, values, executive decisions: an exploration of the role of gender, career stage, organizational level, function and the importance of ethics, relationship and results in managerial decision making. *Journal of Business Ethic*, 8, 747-771.
- Barnett, T., Bass, K. and Brown, G. (1996). Religiosity ethical ideology and intentions to report a peer's wrongdoing. *Journal of Business Ethics*, 15 (11), 1161-1174.
- Barrick, A. L., Hutchinson, R. L. and Deckers, L. H. (1989). Age effects on positive and negative emotions. *Journal of Social Behavior & Personality*, 4 (4), 421-429.
- Barrick, M. R. and Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel psychology*, 44 (1), 1-26.
- Barrick, M. R., Mount, M. K. and Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: what do we know and where do we go next?. *International Journal of Selection and Assessment*, 9 (1/2), 9-30.
- Basch, J. and Fisher, C. D. (2000). Affective events emotions matrix: a classification of work events and associated emotion's. N. M. Ashkanasy, C. E. Hartel, and W. J. Zerbe (Ed.), in *Emotions* (s. 36-48). Westport: Quorum Books.
- Bass, B. (2002). Cognitive, social, and emotional intelligence of transformational leaders'. R. E. Riggio, and S. E. Murphy (Ed.), in *Multiple Intelligences and Leadership* (s. 105-118). Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bass, K. E. and Hebert, F. J. (1995). Individual and situational factors that influence managers' ethical judgments. *Psychological Reports*, 77 (3), 727-733.
- Bass, K., Barnett, T. and Brown, G. (1998). The moral philosophy of sales managers and its influence on ethical decision making. *Journal of Personal Sellings & Sales Management*, 18 (2), 1-17.
- Bayat, G. (2019). Beş faktör kişilik özellikleri ve konaklama işletmeleri çalışanları kişilik özelliklerinin iş doyumunu düzeyleri üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (3), 1575-1588.
- Baydoun, R., Rose, D. and Emperado, T. (2001). Measuring customer service orientation: an examination of the validity of the customer service profile. *Journal of Business and Psychology*, 15 (4), 605-620.
- Baymur, F. (1994). *Genel psikoloji*. İstanbul: İnkilap Yayınevi.
- Bayrak Kök, S. (2013). İş ahlakı ve etik yaklaşımlar. Ö. Torlak, ve F. Dalyan (Ed.), *İşletmelerde sosyal sorumluluk ve etik* içinde (s. 58-85). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Bayrak, S. (2001). *İş ahlakı ve sosyal sorumluluk*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Bayram N. (2004). *Sosyal bilimlerde spss ile veri analizi*, Bursa: Ezgi Kitabevi.

- Bayram, N. (2013). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş amos uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bayram, N. and Aydemir, M. (2017). Decision-making styles and personality traits. *International Journal of Recent Advances in Organizational Behaviour and Decision Sciences*, 3 (1), 905-915.
- Beauchamp, T. L. (2011). The nature of applied ethics. R. G. Frey, and C. H. Wellman (Ed.), in *A companion to Applied Ethics* (s. 2003). Oxford: Blackwell Publishing.
- Bechara, A. (2004). The role of emotion in decision-making: evidence from neurological patients with orbitofrontal damage. *Brain and Cognition*, 55 (1), 30-40.
- Bechara, A. and Damasio, A. (2005). The somatic marker hypothesis: a neural theory of economic decision. *Games and Economic Behavior*, 52 (2), 336-372.
- Beck, J. A., Lazer, W. and Schmidgall, R. (2007). Hotel marketing managers' responses to ethical dilemmas. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8 (3), 35-48.
- Becker, D. A. and Ulstad, I. (2007). Gender differences in student ethics: are females really more ethical?. *Plagiarism: Cross-Disciplinary Studies in Plagiarism, Fabrication, and Falsification*, 2, 77-91.
- Becker, L. (1992). *Encyclopedia of ethics*. New York: Garland Publication.
- Beekun, R. I., Hamdy, R., Westerman, J. W. and HassabElnaby, H. R. (2008). An exploration of ethical decision-making processes in the United States and Egypt. *Journal of Business Ethics*, 82, 587-605.
- Beekun, R. I., Westerman, J. and Barghouti, J. (2005). Utility of ethical frameworks in determining behavioral intention: a comparison of the U.S. and Russia. *Journal of Business Ethics*, 61(3), 235-247.
- Bektaş, Ç. (2008). Etik kodların otel endüstrisine katkıları ve bir alan araştırması. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 1-17.
- Bektaş, Ç. ve Köseoğlu, M. A. (2007). Etik kodların yönetsel karar alma sürecine etkileri ve bir model önerisi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9 (2), 94-115.
- Bektaş, Ç. ve Köseoğlu, M. A. (2008). İş etiği ve iş etiğinin yayılım süreci. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1), 145-158.
- Bello, M. B. and Bello, Y. O. (2021). Personality traits and employees' job performance in hotel industry. *Journal of Tourism Theory and Research*, 7 (2), 85-96.
- Beltramini, R. F., Peterson, R. A. and Kozmetsky, G. (1984). Concerns of college students regarding business ethics. *Journal of Business Ethics*, 3, 195-200.
- Benet Martinez, V. and John, O. P. (1998). Los cinco grandes across cultures and ethnic groups: multitrait-multimethod analyses of the big five in Spanish and English. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75 (3), 729-750.

- Benson, J. B. and Haith, M. M. (2009). *Social and emotional development in infancy and early childhood*. U.S.A.: Academic Press.
- Berggren, I., Begat, I. and Severinsson, E. (2002). Australian clinical nurse supervisors ethical decision-making style. *Nursing and Health Sciences*, 4 (1-2), 15-23.
- Bernstein, D., Penner, A. L., Stewart, A. C. and Roy, E. (2011). *Psychology*. USA: Cengage Learning.
- Betan, E. and Stanton, L. (1999). Fostering ethical willingness: integrating emotional and contextual awareness with rational analysis. *Professional Psychology Research and Practice*, 30 (3), 295-301.
- Beus, J. M., Dhanani, L. Y. and McCord, M. A. (2015). A meta-analysis of personality and workplace safety: addressing unanswered questions. *Journal of Applied Psychology*, 100 (2), 481-498.
- Beyazıt, U. (2018). Duyguların gelişimi. F. G. Cirhinlioğlu (Ed.), *Duygu psikolojisi içinde* (s. 43-60). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Bidwell, C. E. (1987). Moral education and school social organization. in *The Social Organization of School: New conceptualizations of the learning process* (pp. 205-219). Boston, MA: Springer.
- Billington, R. (2011). *Felsefeyi yaşamak ahlak düşüncesine giriş* (Çev: A. Yılmaz). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Black, D. W., Shaw, M., McCormick, B., Bayless, J. D. and Allen, J. (2012). Neuropsychological performance, impulsivity, ADHD symptoms, and novelty seeking in compulsive buying disorder. *Psychiatry Research*, 200 (2-3), 581-587.
- Black, W. D. (2007). A review of compulsive buying disorder. *World Psychiatry*, 6 (1), 14.
- Blackburn, S. (2017). *Etik*. (Çev: E. Uzun). Ankara: Kültür Kitaplığı.
- Blanchette, I. and Richards, A. (2010). The influence of affect on higher level cognition: a review of research on interpretation, judgement, decision making and reasoning. *Cognition and Emotion*, 24 (4), 561-595.
- Boakye, I. and Gyambrab, M. (2017). Effect of personality trait on ethical leadership in selected basic schools in Ghana. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7 (6), 654-665.
- Boatright, J. R. (2011). Trust and integrity in banking. *Ethical perspectives*, 18 (4), 473-489.
- Bodenhausen, G. V., Sheppard, L. A. and Kramer, G. P. (1994). Negative affect and social judgment: the differential impact of anger and sadness. *European Journal of Social Psychology*, 24, 45-62.
- Boeree, C. G. (2020). Personality theories. <https://webpace.ship.edu/cgboer/perscontents.html>. (Erişim Tarihi: 23.08.2020).
- Bono, J.E. and Judge, T. A. (2004). Personality and transformational and transactional leadership: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 89 (5), 901-910.

- Bouckennooghe, D., Asma, Z. and Usman, R. (2015). How ethical leadership shapes employees' job performance: the mediating roles of goal congruence and psychological capital. *Journal of Business Ethics*, 129, 251-264.
- Bowen, D. E., Caren, S. and Benjamin, S. (1989). A framework for analyzing customer service orientations in manufacturing. *The Academy of Management Review*, 14 (1), 75-95.
- Bowen, S. (2004). Organizational factors encouraging ethical decision making: An exploration into the case of an exemplar. *Journal of Business Ethics*, 52, 311-324.
- Bower, G. H. (1981). Mood and memory. *American Psychologist*, 36(2), 129-148.
- Bower, G. H. and Forgas, J. P. (2000). Affect, memory and social cognition. E. Eich, J. F. Kihlstrom, G. H. Bower, and P. M. Niedenthal (Ed.), in *Cognition and Emotion*. New York: Oxford University Press.
- Boz, H. (2019). Tüketicilerin duygudurum düzeyinin itkisel (dürtüsel) yenilikçi hazcı ve takıntılı satın alma davranışına etkisi. *International Journal of Social Inquiry*, 12 (1), 41-64.
- Börk, A. ve Kavas, E. (2015). Yahudilik, hristiyanlık ve islam geleneklerinde iş ahlakı: karşılaştırmalı bir analiz. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6 (13), 89-101.
- Bratton, K. V. (2004). *The role of emotions in the ethical decision making process*. ABD: The Florida State University Collage of Business.
- Brewer, M.B. and Hewstone, M. (2004). *Emotion and Motivation*. USA: Blackwell Publishing Ltd.
- Brislin, R. W. and Lo, K. D. (2006). Culture, personality, and people's uses of time: key interrelationship. J. C. Thomas, and D. L. (Ed.), in *Comprehensive Handbook of Personality and Psychopathology* (s. 44-65). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Brody, L. R. and Hall, J. A. (2008). Gender and emotion in context. M. Lewis, J. M. Haviland-Jones, and L. F. Barrett (Ed.), in *Handbook of Emotions* (s. 395-408). London: The Guilford Press.
- Bronner, F. E., Bronner, J.R. and Faasse, J. (2007). In the mood for advertising. *International Journal of Advertising*, 26 (3), 333–355.
- Brown, M. E. and Trevino, L. K. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The leadership quarterly*, 17 (6), 595-616.
- Brown, M. E., Trevino, L. K. and Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: a social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97 (2), 117-134.
- Brown, R. D. and Harvey, R. J. (1996). Job-component validation using the myers-briggs type indicator (mbti) and the common-metric questionnaire. *Paper Presented at the Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, San Diego, CA.

- Brown, T. A., Sautter, J. A., Littvay, L., Sautter, A. C. and Bearnes, B. (2010). Ethics and personality: Empathy and narcissism as moderators of ethical decision making in business students. *Journal of Education for Business*, 85 (4), 203–208.
- Browning, J. and Zabriskie, N. B. (1983). How ethical are industry buyers?. *Industrial Marketing Management*, 12 (4), 219-224.
- Brunner-Sperdin, A., Peters, M. and Strobl, A. (2012). It is all about the emotional state: managing tourists' experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1), 23-30.
- Buchanan, D. A. and Huczynski, A. (2004). *Organizational behaviour*. New Jersey ABD: Prentice Hall.
- Buckley, M. R., Weise, D. S. and Harvey, M. G. (1998). An investigation in to the dimensions of unethical behavior. *Journal of Education for Business*, 73 (5), 284-290.
- Buhler, P. M. (2001). Managing in the new millenium: the agile manager. *Supervision*, 62 (8), 13-13.
- Bujarski, S. J., Mischel, E., Dutton, C., Steele, J. S. and Cisler, J. (2005). The elicitation and assessment of emotional responding. K. A. Babson, and M. T. Feldner (Ed.), in *Sleep and Affect: Assessment, Theory, and Clinical Implications* (s. 91-118). UK: Academic Press.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik: psikoloji biliminin insan doğasına dair söyledikleri*. (Çev: D. İnan, ve E. Sarıoğlu). İstanbul: Kaktüs Yayınları.
- Bussey, K. and Bandura, A. (1992). Self-regulatory mechanisms governing gender development. *Child Development*, 63 (5), 1236-1250.
- Butterfield, K. D., Trevino, L. K. and Weaver, G. R. (2000). Moral awareness in business organizations: influences of issue-related and social context factors. *Human Relations*, 53 (7), 981-1018.
- Büyüköztürk, Ş., Aygün, Ö., Çakmak, E. K. ve Karadeniz, Ş. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Byrne, K. A., Silasi-Mansat, C. D. and Worthy, D. A. (2015). Who chokes under pressure? the big five personality traits and decision-making under pressure. *Personality and Individual Differences*, 74, 22-28.
- Cagle, J. A. and Baucus, M. (2006). Case studies of ethics scandals: effects on ethical perceptions of finance students. *Journal of Business Ethics*, 64 (3), 213-229.
- Callan, V. J. (1992). Predicting ethical values and training needs in ethics. *Journal of Business Ethics*, 11 (10), 761-769.
- Can, G. (2003). Kişilik gelişimi. B. Yeşilyaprak (Ed.), *Gelişim ve öğrenme psikolojisi içinde* (s. 109-140). Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Candelaria, M. R. (2005). Alienation. J. K. Roth (Ed.), in *Ethics*. California: Salem Press.
- Carducci, B. J. (2009). *The psychology of personality: Viewpoints, research, and applications*. ABD: John Wiley & Sons.

- Carlson, J., Watts, R. E. and Maniacci, M. (2006). *Adlerian therapy: theory and practice*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Mayr, U. and Nesselrode, J. R. (2000). Emotional experience in everyday life across the adult life span. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79 (4), 644-655.
- Caruso, D. R., Mayer, J. D. and Salovey, P. (2002). Emotional intelligence and emotional leadership. R. E. Riggio, and S. E. Murphy (Ed.), in *Multiple Intelligences and Leadership* (s. 55-74). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cervone, D. ve Pervin, L. A. (2016). *Kişilik psikolojisi-kuram ve araştırma*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Cevizci, A. (2002). *Etiğe giriş*. İstanbul: Paradigma Yayınları.
- Cevizci, A. (2007). *Etik, felsefe ansiklopedisi*. İstanbul: Ebabil Yayınları.
- Cevizci, A. (2021). *Etik ahlak felsefesi*. İstanbul: Say Yayınları.
- Chamorro-Premuzic, T. (2007). *Personality and individual differences*. ABD: Wiley Blackwell Publishing.
- Chang, K. C. and Cheng, Y. S. (2021). How online service recovery reviews influence behavioral intentions in the hospitality context: Regulatory focus and loss aversion perspectives. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 440-455.
- Chapman, H. A., Kim, D. A., Susskind, J. M. and Anderson, A. K. (2009). In a bad taste: evidence for the oral origins of moral disgust. *Science*, 323 (5918), 1222-1226.
- Cherniss, C. and Goleman, D. (2000). Emotional intelligence. in *Annual Meeting for the Society for Industrial and Organizational Psychology*. New Orleans, LA.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: issues and opinion on structural equation modeling. *MIS quarterly*, 22(1), vii-xvi.
- Chiu, R. K. (2003). Ethical judgement and whistleblowing intention: examining the moderating role of locus of control. *Journal of Business Ethics*, 43 (1/2), 65-74.
- Chonko, L. B. and Hunt, S. D. (1985). Ethics and marketing management: an empirical examination. *Journal of Business Research*, 13 (4), 339-359.
- Christensen, J. F. and Gomila, A. (2012). Moral dilemmas in cognitive neuroscience of moral decision-making: a principled review. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 36 (4), 1249-1264.
- Christensen, S. L. and Kohls, J. (2003). Ethical decision making in times of organizational crisis: a framework for analysis. *Business and Society*, 42 (3), 328-358.
- Chu, K. H.-L. and Murrman, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27 (6), 1181-1191.
- Cihangir- Çankaya, Z. (2020). Davranışçı öğrenme. Y. Özbay, ve S. Erkan (Ed.), *Eğitim psikolojisi içinde* (s. 245-243). Ankara: Pegem Akademi.

- Cirhinlioğlu, Z. (2018). Duygulara sosyoloji ile bakmak. F. G. Cirhinlioğlu (Ed.), *Duygu psikolojisi içinde* (s. 83-101). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Civelek, M. E. (2018). *Essentials of structural equation modeling*. Lincoln: Nebraska.
- Clark, L. A., Watson, D. and Leeka, J. (1989). Diurnal variation in the positive affects. *Motivation and Emotion*, 13, 205-234.
- Cloninger, S. (2009). Conceptual issues in personality theory. P. J. Corr, and G. Matthews (Ed.), in *The Cambridge Handbook of Personality Psychology* (s. 3-26). New York: Cambridge University Press.
- Clore, G. L. and Ortony, A. (2013). Psychological construction in the occ model of emotion. *Emotion Review*, 5 (4), 335-343.
- Clore, G. L., Gasper, K. and Garvin, E. (2001). Affect as information. *Handbook of affect and social cognition*, 121-144.
- Cohen, T. R. (2010). Moral emotions and unethical bargaining: the differential effects of empathy and perspective taking in deterring deceitful negotiation. *Journal of Business Ethics*, 94, 569-579.
- Cole, B. C. and Smith, D. L. (1996). Perceptions of business ethics: students vs. business people. *Journal of Business Ethics*, 15 (8), 889-896.
- Collins, D. (2000). The quest to improve the human condition: the first 1500 articles published in journal of business ethics. *Journal of Business Ethics*, 26 (1), 1-73.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Judge, T. A. and Shaw, J. C. (2006). Justice and personality: using integrative theories to derive moderators of justice effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100 (1), 110-127.
- Connelly, S., Helton-Fauth, W. and Mumford, M. D. (2004). A managerial in-basket study of the impact of trait emotions on ethical choice. *Journal of Business Ethics*, 51 (3), 245-267.
- Conway, P. and Gawronski, B. (2013). Deontological and utilitarian inclinations in moral decision making: a process dissociation approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104 (2), 216-235.
- Cooper, J. M. (2005). Classical greek ethics. J. M. Cooper (Ed.), in *A History of western ethics*. New York: Routledge.
- Copp, D. (2007). Introduction: metaethics and normative ethics. D. Copp (Ed.), in *The oxford handbook of ethical theory* (s. 3-35). Oxford: Oxford University Press.
- Costa Jr, P. T. and McCrae, R. R. (1996). Mood and personality in adulthood. in *Handbook of emotion, adult development, and aging* (pp. 369-383). ABD: Academic Press.
- Costa Jr., P. T. and McCrae, R. R. (1980). Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38 (4), 668-678.
- Costa Jr., P. T. and McCrae, R. R. (1992). The five factor model of personality and its relevance to personality disorders. *Journal of Personality Disorders*, 6 (4), 343-359.

- Costa Jr., P. T. and McCrae, R. R. (1995). Domains and facets: hierarchical personality assessment using the revised neo personality inventory. *Journal of Personality Assessment*, 64 (1), 21-50.
- Costa Jr., P. T. and McCrae, R. R. (2003). *Bibliography for neo pi-r and neo-ffi*. Lutz, FL: Psychological Assessment Resources.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Adapazarı: Sakarya Kitabevi.
- Coşkun, S. (2019). Aristoteles ve Kant' ta sorumluluk. *Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 87-100.
- Cottone, R. R. and Claus, R. E. (2000). Ethical decision-making models:a review of the literature. *Journal of Counseling & Development*, 78 (3), 275-283.
- Coughlan, R. (2001). An analysis of professional codes of ethics in the hospitality industry. *Hospitality Management*, 20 (2), 147-162.
- Coughlan, R. (2005). Codes, values and justifications in the ethical-decision making process. *Journal of Business Ethics*, 59 (1-2), 45-53.
- Craft, J. L. (2013). A review of the empirical ethical decision-making literature: 2004–2011. *Journal of Business Ethics*, 117 (2), 221-259.
- Cran, D. (1994). Towards validation of the service orientation construct. *The Service Industries Journal*, 14 (1), 34-44.
- Crane, A. and Matten, D. (2016). *Business ethics: managing corporate citizenship and sustainability in the age of globalization*. Oxford: Oxford University Press.
- Crisp, R. (2001). Virtue Ethics. E. Craig (Ed.), in *Routledge encyclopedia of philosophy*. London: Routledge.
- Cropanzano, R., Stein, J. H. and Nadisic, T. (2011). *Social justice and the experience of emotion*. New York: Routledge.
- Cüceoğlu, D. (2018). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Connolly, J. J. and Viswesvaran, C. (2000). The role of affectivity in job satisfaction: a metaanalysis. *Personality and Individual Differences*, 29 (2), 265-281.
- Çeçen, A. (2013). Duygular insan yaşamında neden vazgeçilmez ve önemlidir?. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (9), 164-170.
- Çelik, A., Akgemci, T. ve Aydoğan, E. (2003). Sosyal sorumluluk ve örgütsel etik: yönetim kuramları açısından karşılaştırmalı bir yaklaşım. *Etik 2003: 1. Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlakı Kongresi Bildiri Kitabı*, s. 574-788.
- Çelik, Z. ve Dülek, B. (2020). Mutluluk-davranış modeli: tüketicilerin mental iyi oluş hâlinin online fiili satın alma davranışına etkisi, *Beykoz Akademi Dergisi*, 8 (1), 252-264.
- Çetinkaya, A. Ş., Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2013). Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin rolü. *Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 481-483.
- Çetinkaya, A. Ş. ve Karaçelebi, F. G. (2017). Yetenek yönetiminin duygu düzenlemeye etkisi: konaklama işletmeleri araştırması. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 391-402.

- Çetinkaya-Yıldız, E. ve Gençtanırım-Kurt, D. (2019). İnsancıl kuram. C. Rogers ve a. Maslow. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.) *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle* içinde, (s. 436-481). Ankara: Pegem Akademi.
- Çınar, H. (2011). Eğitimde internet kullanımı ve internet etiği: büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencileri üzerinde beş faktör kişilik modeli ile bir araştırma. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 3(6), 68-82.
- Çilingir, L. (2019). Etik temellendirme. C. Türer (Ed.), *Etik ve etik sorunlar* içinde (s. 34). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çivitçi, N. ve Arıcıoğlu, A. (2012). Beş faktör kuramına dayalı kişilik özellikleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 78-96.
- Çobanoğlu, N. (2009). *Kuramsal ve uygulamalı tıp etiği*. Ankara: Eflatun Yayınevi.
- Çobanoğlu, N., Haberal, B. ve Çağlar, S. (2005). Tıbbi araştırma ve yayın konusunda etik duyarlılık araştırması. *Türk Tıp Sağlık Bilimlerinde Süreli Yayıncılık*, 101-130.
- D'Amore, L. (1993). A code of ethics and guidelines for socially and environmentally responsible tourism. *Journal of Travel Research*, 31 (3), 64-66.
- Dalal, R. S., Lam, H., Weiss, H. M., Welch, E. and Hulin, C. L. (2009). A within-person approach to work behavior and performance: concurrent and lagged citizenship-counterproductivity associations, and dynamic relationships with affect and overall job performance. *Academy of Management Journal*, 52 (5), 1051-1066.
- Dalgleish, T. (2004). The emotional brain. *Nature Reviews Neuroscience*, 5 (7), 583-589.
- Dalton, D. R. and Kesner, I. F. (1988). On the dynamics of corporate size and illegal activity: an empirical assessment. *Journal of Business Ethics*, 7, 861-870.
- Dalton, D. and Ortegren, M. (2011). Gender differences in ethics research: the importance of controlling for the social desirability response bias. *Journal of Business Ethics*, 103 (1), 73-93.
- Damasio, A. (1999). *The feeling of what happens*. New York: Harcourt Brace and Company.
- Damasio, A. R. (2006). *Descartes'in yanılması: duygu, akıl ve insan beyni*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Damitio, J. and Schmidgall, R. (1993). Hospitality professionals' responses to ethical situations. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 34 (4), 40-43.
- Darcy, K. T. (2010). Ethical leadership: the past, present and future. *International Journal of Disclosure & Governance*, 7 (3), 198-212.
- Darwin, C. R. (1872). *The expression of emotions in man and animals*. London: John Murray.
- Darwin, C. R. (2001). *İnsan ve hayvanlarda beden dili, duyguların ifadesi*. İstanbul: Gün Yayıncılık.

- Davidson, R. J. (1994). On emotion, mood, and related affective constructs. P. Ekman, and R. J. Davidson (Ed.), in *The Nature of Emotions: Fundamental Questions* (s. 51-55). New York: Oxford University Press.
- Davidson, R. J., Lewis, D. A., Alloy, L. B., Amaral, D. G., Bush, G., Cohen, J. D. and Peterson, B. S. (2002). Neural and behavioral substrates of mood and mood regulation. *Biological Psychiatry*, 52 (6), 478-502.
- Davis, C., Patte, K., Tweed, S. and Curtis, C. (2007). Personality traits associated with decision-making deficits. *Personality and Individual Differences*, 42 (2), 279-290.
- Davis, J. R. and Welton, R. E. (1991). Professional ethics: business students' perceptions. *Journal of Business Ethics*, 10 (6), 451-463.
- Day, D. V. and Silverman, S. B. (1989). Personality and job performance: Evidence of incremental validity. *Personnel psychology*, 42 (1), 25-36.
- De Cremer, D. and Van Hiel, A. (2010). Becoming angry when another is treated fairly: on understanding when own and other's fair treatment influences negative reactions. *British Journal of Management*, 21 (2), 280-298.
- De Hoogh, A. and Den Hartog, D. N. (2008). Ethical and despotic leadership, relationships with leader's social responsibility, top management team effectiveness and subordinates' optimism: a multi-method study. *The Leadership Quarterly*, 19 (3), 297-311.
- De Ruyter, K. and Bloemer, J. (1999). Customer loyalty in extended service settings: The interaction between satisfaction, value attainment and positive mood. *International Journal of Service Industry Management*, 10 (3), 320-336.
- De Sousa, R. (1997). *The Rationality of Emotion*. Cambridge, USA: The MIT Press.
- Deary, I. J. (2009). *The trait approach to personality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Deary, J. I., Watson, R. and Hogston, R. (2003). A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing*, 43 (1), 71-81.
- Dedeke, A. (2015). A cognitive-intuitionist model of moral judgment. *Journal of Business Ethics*, 126 (3), 437-457.
- Delius, H. (1990). *Etik, günümüzde felsefe disiplinleri*. (Çev.: D. Özlem), İstanbul: Ara Yayıncılık, s. 311-334.
- Delius, H. (2001). *Pratik felsefe disiplinleri. Günümüzde felsefe disiplinleri içinde* (Çev: D. Özlem) İstanbul: İnkilap Yayınları.
- Demir, M. (2014). Otel işletmelerinde etik iklimi-iş performansı ilişkisi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 9 (2), 363-378.
- Demir, M. ve Tütüncü, Ö. (2010). Ağırloada işletmelerinde örgütsel sapma ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21 (1), 64-74.
- Demir, S. (2020). Duygular ve duygu kuramları. E. İnan, ve E. Yücel (Ed.), *Psikoloji penceresinden duygular kavramdan uygulamaya* içinde (s. 3-26). Ankara: Nobel Akademik.

- Demircioğlu, C., Kaner, Z. ve Kaner, R. (2001). *Hakimlik-savcılık meslek etiği*. İstanbul: Cem Ofset Matbaacılık .
- Demirçivi, B. M. ve Yeşiltaş, M. (2015). *Etik kodları ve turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Derin, S. (2019). Analitik psikoloji: C. Jung. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle* içinde, (s. 104-147). Ankara: Pegem Akademi.
- DeShong, H. L., Helle, A. C., Lengel, G. J., Meyer, N. and Mullins-Sweatt, S. N. (2017). Facets of the dark triad: utilizing the five-factor model to describe machiavellianism. *Personality and Individual Differences*, 105, 218-223.
- Deshpande, S. P. (1997). Managers' perception of proper ethical conduct: the effect of sex, age, and level of education. *Journal of Business Ethics*, 16 (1), 79-85.
- Deshpande, S. P., Joseph, J. and Maximov, V. V. (2000). Perceptions of proper ethical conduct of male and female Russian managers. *Journal of Business Ethics*, 24, 179-183.
- Deshpande, S. P., Joseph, J. and Prasad, R. (2006). Factors impacting ethical behavior in hospitals. *Journal of Business Ethics*, 69, 207-216.
- Diener, E., Larsen, R. J. and Emmons, R. (1984). The indepençe of positive and negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47 (5), 1105-1117.
- Diener, E., Sandvik, E. and Larsen, R. J. (1985). Age and sex effects for emotional intensity. *Developmental Psychology*, 21 (3), 542-546.
- Dimitriou, C. K. and Ducette, J. P. (2018). An analysis of the key determinants of hotel employees' ethical behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34, 66-74.
- Djeriouat, H. and Trémoliere, B. (2014). The dark triad of personality and utilitarian moral judgment: the mediating role of honesty/humility and harm/care. *Personality and Individual Differences*, 67, 11-16.
- Doğan, H. Z. (1987). *İnsan davranışları ve insan ilişkileri*. İzmir: Uğur Ofset Matbaacılık.
- Dollinger, S. J. and LaMartina, A. K. (1998). A note on moral reasoning and the five factor model. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13 (2), 349-358.
- Donaldson, T. and Dunfee, T. W. (1994). Toward a unified conception of business ethics: integrative social contracts theory. *Academy of Management Review*, 19 (2), 252-284.
- Donavan, D. T., Brown, T. J. and Mowen, J. C. (2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68 (1), 128-146.
- Douglas, P. C., Davidson, R. A. and Schwartz, B. N. (2001). The effect of organizational culture and ethical orientation on accountants' ethical judgments. *Journal of Business Ethics*, 34, 101-121.
- Dökmen, Ü. (2010). *Evrenle uyumlaşma sürecinde varolmak, gelişmek ve uzlaşmak*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

- Driver, J. (2007). *Ethics: the fundamentals*. USA: Blackwell Publishing.
- Dubinsky, A. J. and Levy, M. (1985). Ethics in retailing: perceptions of retail salespeople. *Academy of Marketing Science*, 13, 1-6.
- Dubinsky, A.J., Jolson, M.A. and Kotabe, M., L. (1991). A cross-national investigation of industrial salespeople's ethical perceptions, *Journal of International Business Studies*, 22 (4), 651-670.
- Duffy, M. K., Shaw, J. D., Scott, K. L. and Tepper, B. J. (2006). The moderating roles of self-esteem and neuroticism in the relationship between group and individual undermining behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91 (5), 1066-1077.
- Dunfee, T. and Black, B. (1996). Ethical issues confronting travel agents. *Journal of Business Ethics*, 15, 207-217.
- Durkheim, E. (2014). *Sosyolojik yöntemin kuralları*. (Çev: Ö. Doğan). Ankara: Doğu Batı Yayınları.
- Duran, E., Hamarat, B., ve Özmen, R. (2022). Yiyecekte yenilik korkusunun sosyo-kültürel uyum ve mesleki tatmin üzerine etkisi: turizm lisans öğrencileri örneği. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 12 (3), 631-644.
- Durna, U. (2005). A tipi ve b tipi kişilik yapıları ve bu kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1), 275-290.
- Eagleman, D. and Downar, J. (2016). *Brain and behavior*. New York: Oxford University.
- Eagly, A. H. (1987). *Sex differences in social behavior: a social-role interpretation*. New Jersey: Erlbaum.
- Ede, F. O., Panigrahi, B., Stuart, J. and Calcich, S. (2000). Ethics in small minority businesses. *Journal of Business Ethics*, 26 (2), 133-146.
- Ehrhart, K. H. (2006). Job characteristic beliefs and personality as antecedents of subjective person job fit. *Journal of Business and Psychology*, 21 (2), 193-226.
- Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation, and moral development. *Annual Review of Psychology*, 51 (1), 665-697.
- Eker, S. (2012). Alfred Adler'in kişilik kuramı'nın demokrasi düşüncesi açısından önemi. *U.Ü. Fen- Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (22), 157-180.
- Ekin, M. G. and Tezölmez, S. H. (1999). Business ethics in turkey: an empirical investigation with special emphasis on gender. *Journal of Business Ethics*, 18 (1), 17-34.
- Ekkekakis, P. (2012). Affect, mood, and emotion. R. C. Eklund, and A. Kamata (Ed.), in *Measurement in Sport and Exercise Psychology* (s. 321-332). Champaign: Human Kinetics.
- Ekman, P. (1971). Universals and cultural differences in facial expressions of emotion. in *Nebraska Symposium on Motivation*, University of Nebraska Press.
- Ekman, P. (1973). Universal facial expression in emotion. *Studia Psychologica*, 15 (2), 140.

- Ekman, P. (1984). Expression and the nature of emotion. K. R. Scherer, and P. Ekman (Ed.), in *Approaches to Emotion*. NJ: Hillsdale Erlbaum.
- Ekman, P. (1989). *The argument and evidence about universals in facial expressions*. Handbook of social psychophysiology, Chichester: John Wiley & Sons.
- Ekman, P. (1994). *The nature of emotion*. Oxford: Oxford University.
- Ekman, P. (1998). Preface to the third edition. C. Darwin (Ed.), in *The expression of the emotions in man and animals: definitive edition*. New York: Oxford University Press.
- Ekman, P. (1999). Facial expressions. T. Dalgleish, and M. Power (Ed.), in *Handbook of cognition and emotion* (s. 301-320). England: John Wiley & Sons .
- Ekman, P. (2007). *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Macmillan.
- Ekman, P. and Cordaro, D. (2011). What is meant by calling emotions basic. *Emotion Review*, 3 (4), 364-370.
- Ekman, P. and Davidson, R. (1994). *The nature of emotion: fundamental questions*. New York: Oxford University Press.
- Ekman, P. and Friesen , W. V. (1976). Measuring facial movement. *Environmental Psychology and Nonverbal Behavior*, 1, 56-75.
- Ekman, P., Friesen, W. V. and Ancoli, S. (1980). Facial signs of emotional experience. *Journal of personality and social psychology*, 39 (6), 1125.
- Ekman, P., Friesen, W. V. and Ellsworth, P. (1982). *What emotion categories or dimensions can observers judge from facial behavior?.* New york: Cambridge University Press.
- Ekman, P., Sorenson, E. R. and Friesen, W. V. (1969). Pan-cultural elements in facial displays of emotion. *Science*, 164 (3875), 86-88.
- Ellis, A., Abrams, M. and Abrams, L. D. (2009). *Personality theories: critical perspectives*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Ellsworth , P. C. and Smith , C. A. (1988). From appraisal to emotion: differences among unpleasant feelings. *Motivation and Emotion Volume*, 12 (3), 271-302.
- Elm, D. R. and Radin, T. J. (2012). Ethical decision making: Special or no different?. *Journal of Business Ethics*, 107, 313-329.
- Else-Quest, N., Higgins, A., Allison, C. and Morton, L. C. (2012). Gender differences in self-conscious emotional experience: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 138 (5), 947-982.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. (1995). *Consumer behavior*. USA: The Dryden Press.
- Enghagen, L. (1990). Ethics in hospitality/tourism education: a survey. *Hospitality Research Journal*, 14 (2), 113-118.
- Enghagen, L. and Hott, D. (1992). Student's perceptions of ethical issues in the hospitality and tourism industry. *Hospitality Research Journal*, 15 (2), 41-50.
- Engler, B. (2014). *Personality theories: an introduction*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Er, N. (2006). Duygu durum sıfat çiftleri listesi. *Psikoloji Çalışmaları*, 26, 21-44.

- Erber, R. and Erber, M. W. (1994). Beyond mood and social judgment: Mood incongruent recall and mood regulation. *European Journal of Social Psychology*, 24 (1), 79-88.
- Erdemli, A. (1996). *İnsan, spor ve olimpizm spor felsefesi yazıları*. İstanbul: Sarmal Yayınevi.
- Erdoğan, İ. (2007). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Eren, S. (2007). Toplumsal norm, ahlak ve din. *C.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 11 (2), 289-316.
- Ergeneli, A. ve Mert, İ. S. (2003). Düşünme stilleri ve etik algı arasındaki ilişki: üniversite öğrencileri üzerine bir uygulama. 1. *Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlakı Kongresi Kitabı*, Ankara, 640.
- Erickson, R. J. and Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 64 (2), 146-163.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society*. New York: Penguin.
- Erkuş, A. ve Günlü, E. (2008). Duygusal zekanın dönüşümcü liderlik üzerine etkileri. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 9 (2), 187-209.
- Erol, S. ve Göktaş Kulualp, H. (2019). Etik liderlik davranışının bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (2), 696-705.
- Erol-Korkmaz, H. T. (2014). Çalışanların günlük duygu durumu ve üretim karşıtı davranışları arasındaki ilişki: genel örgütsel adalet algısının düzenleyici rolü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 17 (33), 77-87.
- Ersanlı, K. (2005). *Davranışlarımız, gelişim ve öğrenme*. Samsun: Eser Matbaası.
- Ewen, R. B. (2014). *An introduction to theories of personality*. New York: Psychology Press.
- F. Hair J. R, J., Sarstedt, M., Hopkins, L. and G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research. *European business review*, 26 (2), 106-121.
- Farmer, A., McGuffin, P. and Williams, J. (2002). *Measuring psychopathology*. New York: Oxford University Press.
- Faullant, R., Matzler, K. and Mooradian, T. A. (2011). Personality, basic emotions, and satisfaction: Primary emotions in the mountaineering experience. *Tourism Management*, 32 (6), 1423-1430.
- Feist, J., Feist, G. and Roberts, T. A. (2018). *Theories of personality*. New York: McGraw-Hill.
- Fennell, D. A. (2000). Tourism and applied ethics. *Tourism Recreation Research*, 25 (1), 59-69.
- Fennell, D. A. and Malloy, D. C. (1999). Measuring the ethical nature of tourism operators. *Annals of Tourism Research*, 26 (4), 928-943.
- Fennell, D. A. and Przeclawski, K. (2003). Generating goodwill in tourism through ethical stakeholder interactions. D. J. Singh, and R. Timothy (Ed.), in *Tourism and host communities* (s. 135-152). Dowling: Cabi Publishing.

- Fennell, D. and Malloy, D. (1999). Measuring the ethical nature of tourism operators. *Annals of Tourism Research*, 26 (4), 928-943.
- Ferrell, O. C. and Gresham, L. G. (1985). A contingency framework for understanding ethical decision making in marketing. *Journal of Marketing*, 49 (3), 87-96.
- Ferrell, O. C. and Skinner, S. J. (1988). Ethical behavior and bureaucratic structure in marketing research organizations. *Journal of Marketing Research*, 25 (1), 103-109.
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J. and Ferrell, L. (2017). *Business ethics ethical decision making and cases*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Feshbach, S. and Feshbach, N. (1963). Influence of the stimulus object upon the complimentary and supplementary projection of fear. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66 (5), 498.
- Feshbach, S. and Singer, R. D. (1957). The effects of fear arousal and suppression of fear upon social perception. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55 (3), 283.
- Fichter, J. (1994). *Sosyoloji nedir?*. (Çev: N. Çelebi). Konya: Toplum Yayınları.
- Fischer, A. H. and Manstead, A. S. (2008). Functions of emotion from an organizational perspective. N. M. Ashkenasy, and C. L. Cooper (Ed.), in *Research Companion to Emotion in Organizations* (s. 605-616). UK: Elgar.
- Fiske, S. T. and Taylor, S. E. (2017). Stereotyping: cognition and bias. S. T. Fiske, and S. E. Taylor içinde, *Social Cognition-from brains to culture*. London: SAGE Publication Ltd.
- Fleckenstein, M. and Huebsch, P. (1999). Ethics in tourism-reality or hallucination. *Journal of Business Research*, 19, 137-142.
- Fleischman, G. and Valentine, S. (2003). Professionals' tax liability assessments and ethical evaluations in an equitable relief innocent spouse case. *Journal of Business Ethics*, 42 (1), 27-44.
- Fletcher, J. C. (1973). Ethics and euthanais "to live and to die: when, why, and how". D. C. Wertz, and J. C. Fletcher (Ed.), in *Ethics and human genetics: a cross-cultural perspective* (s. 113-122). Berlin: Springer.
- Florin, S. D. and Madalina, L. E. (2013). Personality and academic dishonesty: evidence from an exploratory pilot study. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 15 (1), 131.
- Folger, R. and Skarlicki, D. P. (1998). When tough times make tough bosses: managerial distancing as a function of layoff blame. *Academy of Management Journal*, 41 (1), 79-87.
- Foot, P. (1967). *Theories of ethics*. UK: Oxford University Press.
- Ford, R. C. and Richardson, W. D. (1994). Ethical decision making: a review of the emprical literature. *Journal of Business Ethics*, 13, 205-221.
- Fordham, F. (2001). *Jung psikolojisinin ana hatları*. (Çev: A. Yalçiner), İstanbul: İlhan Yayınevi.
- Forgas, J. (1995). Mood and judgement: the affect infusion model (aim). *Psychological Bulletin*, 117 (1), 39-66.

- Forgas, J. P. (2002). Feeling and doing: affective influences on interpersonal behavior. *Psychological Inquiry*, 13 (1), 1-28.
- Forgas, J. P. (2013a). Don't worry, be sad! on the cognitive, motivational, and interpersonal benefits of negative mood. *Psychological Science*, 22 (3), 225-235.
- Forgas, J. P. (2013b). The affect infusion model (AIM): An integrative theory of mood effects on cognition and judgments. In *Theories of mood and cognition* (pp. 99-134). Psychology Press.
- Forgas, J. P. and Fiedler, K. (1996). Us and them: mood effects on intergroup discrimination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70 (1), 28.
- Forgas, J. P. and Locke, J. (2002). Feeling and doing: affective influences on interpersonal behavior. *Psychological Inquiry*, 13 (1), 1-28.
- Forgas, J. P. and Locke, J. (2005). Affective influences on causal inferences: the effects of mood on attributions for positive and negative interpersonal episodes. *Cognition and Emotion*, 19 (7), 1071-1081.
- Forgas, J. P. (1994). The role of emotion in social judgements: an introductory review and an Affect Infusion Model (AIM). *European Journal of Social Psychology*, 24 (1), 1-24.
- Forsyth, D. R. (1980). A taxonomy of ethical ideologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39 (1), 175-184.
- Forsyth, D. R. (1981). Moral judgment: the influence of ethical ideology. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 7 (2), 218-223.
- Forsyth, D. R. (1992). Judging the morality of business practices: the influence of personal moral philosophies. *Journal of Business Ethics*, 11 (5), 461-470.
- Forsyth, D. R., Nye, J. L. and Kelley, K. (1988). Idealism, relativism, and the ethic of caring the journal of psychology. *The Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 122 (3), 243-248.
- Forsyth, D. R., O'Boyle, E. H. and McDaniel, M. A. (2008). East meets west: a meta-analytic investigation of cultural variations in idealism and relativism. *Journal of Business Ethics*, 83 (4), 813-833.
- Fournier, M. A., Moskowitz, D. S. and Zuroff, D. C. (2012). Origins and applications of the interpersonal circumplex. L. M. Horowitz, and S. Strack (Ed.), in *Handbook of interpersonal psychology: theory, research, assessment and therapeutic interventions* (s. 57-73). New York: John Wiley & Sons.
- Fraedrich, J. P. (1993). The ethical behavior of retail managers. *Journal of Business Ethics*, 12 (3), 207-218.
- Frager, R. and Fadiman, J. (1998). *Personality and personal growth*. New York: Institute of Transpersonal Psychology.
- Francis, R. D. and Murfey, G. (2016). *Global business ethics: responsible decision making in an international context*. UK: Kogan Page Limited.
- Franken, I. and Muris, P. (2005). Individual differences in decision-making. *Personality and Individual Differences*, 39 (5), 991-998.
- Frankena, W. (2007). *Etik*. (Çev: A. Aydın). Ankara: İmge Yayınevi.

- Freedman, A. M. (1990). *Business Ethics Survey of Hospitality Students and Managers. Doctoral dissertation*, New York: Nova University.
- Friedman, H. S. and Schustack, M. W. (1999). *Personality: classic theories and modern research*. Boston, USA: Allyn & Bacon.
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. UK: Cambridge University Press.
- Frijda, N. H. (1993). Moods, emotion episodes and emotions. M. Lewis, and J. M. Haviland (Ed.), in *Handbook of emotions* (s. 381-403). New York: Guilford Press.
- Frijda, N. H. (2008). *The psychologists point of view*. London: Guildford Press.
- Frijda, N. H. (2009). Emotion experience and its varieties. *Emotion Review*, 1(3), 264-271.
- Fritzsche, D. J. (1988). An examination of marketing ethics: role of the decision maker, consequences of the decision, management position, and sex of the respondent. *Journal of Macromarketing*, 8 (2), 29-39.
- Fromm, E. (1996). *Özgürlükten kaçış*. (Çev: Ş. Yeğin), İstanbul: Payel Yayınları.
- Fukukawa, K. (2003). A Theoretical review of business and consumer ethics research: normative and descriptive approaches. *The Marketing Review*, 3 (4), 381-401.
- Fullerton, S., Kerch, K. B. and Dodge, H. R. (1996). Consumer ethics: an assessment of individual behavior in the market place. *Journal of Business Ethics*, 15, 805-814.
- Gaetan, S., Brejard, V. and Bonnet, A. (2016). Video games in adolescence and emotional functioning: emotion regulation, emotion intensity, emotion expression, and alexithymia. *Computers in Human Behavior*, 61, 344-349.
- Galatzer-Levy, R. M. and Cohler, B. J. (1993). *The essential other: a developmental psychology of the self*. New York: Basic Books.
- Gardner, M. P. (1985). Mood states and consumer behavior: A critical review. *Journal of Consumer research*, 12 (3), 281-300.
- Gatchel, R. J. and Mears, F. (1982). *Personality: theory, assessment and research*. New York: St Martin's Press.
- Gaudine, A. and Thorne, L. (2001). Emotion and ethical decision-making in organizations. *Journal of Business Ethics*, 31 (2), 175-187.
- Gavai, A. K. (2010). *Business ethics*. Himalaya Publishing.
- Geivett, R. D. (2005). Metaethics. J. K. Roth (Ed.), in *Ethics*. California, Pasadena: Salem Press.
- Gençoğlu, C. ve Yılmaz, M. (2017). *Duygusal farkındalık*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gençöz, T. (2000). Positive and negative affect schedule: a study of validity and reliability. *Türk Psikoloji Dergisi*, 15 (46), 19-28.
- Gendolla, G. H. E. (2000). On the impact of mood on behavior: an integrative theory and a review. *Review of General Psychology*, 4 (4), 378-408.
- George, J. (2000). Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53 (8), 1027-1055.

- George, J. M. (1996). Trait and state affect. K.R. Murphy (Ed.), in *Individual Differences and Behavior in Organizations* (s. 145). San Francisco: Jossey-Bass.
- George, L. G., Helson, R. and John, O. P. (2011). The “ceo” of women's work lives: how big five conscientiousness, extraversion, and openness predict 50 years of work experiences in a changing sociocultural context. *Journal of Personality and Social Psychology*, 101 (4), 812-830.
- Giacobbi, P. R., Hausenblas, H. A. and Frye, N. (2005). A naturalistic assessment of the relationship between personality, daily life events, leisure-time exercise, and mood. *Psychology of Sport & Exercise*, 6 (1), 67-81.
- Gilligan, C. (1982). *In a different voice: psychological theory and women's development*. ABD: Harvard University Press.
- Giluk, T. L. and Postlethwaite, B. E. (2015). Big five personality and academic dishonesty: a meta-analytic review. *Personality and Individual Differences*, 72, 59-67.
- Glenn, A. L., Koleva, S., Iyer, R., Graham, J. and Ditto, P. H. (2010). Moral identity in psychopathy. *Judgment and Decision Making*, 5 (7), 497-505.
- Goddard, R., Patton, W. and Creed, P. (2004). The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers. *Journal of Applied Social Psychology*, 34 (2), 282-296.
- Gohm, C. L. (2003). Mood regulation and emotional intelligence: individual differences. *Journal of personality and social psychology*, 84 (3), 594-607.
- Goldberg, J. H., Lerner, J. S. and Tetlock, P. E. (1999). Rage and reason: the psychology of the intuitive prosecutor. *European Journal of Social Psychology*, 29 (5-6), 781-795.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative "description of personality" the big-five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59 (6), 1216-1229.
- Goleman, D. (2005). *Yıkıcı duygular ile nasıl başa çıkabiliriz?*. (Çev: S. Hauser). İstanbul: İnkilap Yayınları.
- Goleman, D. (2018). *Duygusal zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gountas, J. and Gountas, S. (2007). Personality orientations, emotional states, customer satisfaction, and intention to repurchase. *Journal of Business Research*, 60 (1), 72-75.
- Gök, S. (2008). İş etiği ile iş ahlakı arasındaki ilişki ve çalışma yaşamında iş etiğini etkileyen faktörler. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 1-19.
- Gök, S. (2009). İş Etiği. P. Tınaz (Ed.), *Çalışma yaşamından örnek olaylar içinde* (s. 340). İstanbul: Beta Yayınları.
- Gök, S. (2012). *Çalışma hayatında etik*. S. Gök, B. Gediz Oral, B. Özer, T. Ural, H. B. Buzlu, T. Bıyıklı, Ç. Üstün (Ed.), *Etik içinde* (s. 1-11). İzmir: Zeus Kitabevi.
- Gökalp, N. (2010). *Duygu ve etik*. Ankara: Ebabil Yayınları.
- Gökalp, N. (2019). *Duygu felsefesi*. Ankara: Atlas Kitabevi.

- Göker, G. ve Öztürk, Y. (2022). Termal turizm deneyimi, memnuniyet, duygu durumu ve davranışsal niyete yönelik bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 19 (3), 469-485.
- Graham, J., Haidt, J., Koleva, S., Motyl, M., Iyer, R., Wojcik, S. P. and Ditto, P. H. (2013). Moral foundations theory: the pragmatic validity of moral pluralism. *Advances in Experimental Social Psychology*, 47, 55-130.
- Gray, J. A. (2010). *Precis of the neuropsychology of anxiety: an enquiry into the functions of the septo-hippocampal system*. Published online by Cambridge University Press, 469-484.
- Graziano, W. G. and Tobin, R. M. (2009). Agreeableness. M. R. Leary (Ed.), in *Handbook of Individual Differences in Social Behavior* (s. 46-61). New York: Guilford Press.
- Graziano, W. G., Habashi, M. M., Sheese, B. E. and Tobin, R. A. (2007). Agreeableness, empathy, and helping: a person situation perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93 (4), 583-599.
- Greenberg, J. (2005). *Managing behavior in organizations*. New Jersey ABD.: Prentice Hall.
- Greenberg, J. and Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations-understanding and managing the human side of work*. New Jersey: Prentice Hall.
- Greenberg, L. S. and Goldman, R. N. (2008). The dynamics of emotion, love and power in an emotion-focused approach to couple therapy. *Person-Centered & Experiential Psychotherapies*, 7 (4), 279-293.
- Greenberg, L. S. ve Johnson, S. M. (2014). *Duygu odaklı çift terapisi*. (Çev.: M. C. Külük) İstanbul: CK Yayınları.
- Greene, J. D., Nystrom, L. E., Engell, A. D., Darley, J. M. and Cohen, J. D. (2004). An fmri investigation of emotional engagement in moral judgment an fmri investigation of emotional engagement in moral judgment. *Science*, 293 (5537), 2105-2108.
- Greene, J. D., Sommerville, R. B., Nystrom, L. E., Darley, J. M. and Cohen, J. D. (2001). An fmri investigation of emotional engagement in moral judgment. *Science*, 293 (5537), 2105-2108.
- Greene, J. and Haidt, J. (2002). How (and where) does moral judgment. *Trends in Cognitive Sciences*, 6 (12), 517-523.
- Gross, J. J. (1999). Emotion and emotion regulation. L. A. Pervin, and P. J. Oliver (Ed.), in *Handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press.
- Gu, S., Wang, F., Cao, C., Wu, E., Tang, Y. Y. and Huang, J. H. (2019). An integrative way for studying neural basis of basic emotions with fmri. *Frontiers in Neuroscience*, 13, 628.
- Gudarzi, S. and Hajiha, Z. (2018). The relationship between personality characteristics and the formation of ethical judgments. *Ethics in Science and Technology*, 12 (4), 167-173.
- Guevarra, D A. and Howell, R, T. (2015). To have in order to do: exploring the effects of consuming experiential products on wellbeing. *Journal of Consumer Psychology*, 25 (1), 28-41.

- Gügerçin, U. ve Ay, Ü. (2016). Etik konumun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: etik konum kuramı çerçevesinde bir analiz. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 19 (32), 34-46.
- Gülbetekin, E. (2020). Duygular ve sinirbilim. E. İnan, ve E. Yücel (Ed.), *Psikoloji penceresinden duygular* içinde (s. 69-120). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Güler, Y. B. (2014). Perakendecilik sektöründe işletme ve müşteri pazarlama etik bakış açılarının karşılaştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 65-75.
- Gündoğan, A. O. (2019). Etik ya da ahlak felsefesi. C. Türer (Ed.), *Etik ve etik sorunlar* içinde (s. 8). Ankara : Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gündüz, B. (2020). Kişilik ve temel kavramlar. B. Çapri (Ed.), *Geçmişten günümüze kişilik kuramları* içinde (s. 3-23). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gündüz, M. (2005). *Ahlak sosyolojisi*. Ankara: Anı Yayınları.
- Güney, S. (2012). *Sosyal psikoloji*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Güngör, E. (2010). *Değerler psikolojisi üzerine araştırmalar*. İstanbul: Ötüken Neşriyat.
- Gürbüz, S. (2019). *Structural equation modeling with AMOS*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Gürler, S. (2007). *Ahlak ve adalet: çağdaş ahlak felsefesi ve adalet sorunu*. İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Hackney, H. ve Cormier, S. (2008). *Psikolojik danışma ilke ve teknikleri: psikolojik yardım süreci el kitabı*. (Çev: T. Ergene, ve S. A. Sevim). Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Haidt, J. (2001). The emotional dog and its rational rail: a social intuitionist approach to moral judgment. *Psychological Review*, 108 (4), 814-834.
- Haidt, J. (2003). The moral emotions. R. Davidson, K. Scherer, and H. Goldsmith (Ed.), in *Handbook of affective sciences* (s. 852-870). Oxford: UK: Oxford University Press.
- Haidt, J. (2007). *The new synthesis in moral psychology*. New York: Science.
- Haines, W. (2021). *Consequentialism, internet encyclopedia of philosophy*. <http://www.iep.utm.edu/conseque/> (Erişim Tarihi: 23.10.2021).
- Hall, C. S. ve Nordby, V. J. (2016). *Jung psikolojisinin ana çizgileri*. (Çev: E. Gürol). İstanbul: Cem Yayınevi.
- Hall, E. T. (1976). Beyond culture. *Anchor Books*, Garden City.
- Hall, J. A. (1990). *Nonverbal sex differences: communication accuracy and expressive style*. Baltimore, MD: Johns Hopkins Press.
- Han, S., Lerner, J. S. and Keltner, D. (2007). Feelings and consumer decision making: the appraisal-tendency framework. *Journal of Consumer Psychology*, 17 (3), 158-168.

- Hanif, H. and Siddiqui, D. A. (2020). Antecedents of employees' ethical behavior in Pakistan: the role of personality traits, morality, and organizational support. *Morality, and Organizational Support*, 31, 1-46.
- Hansen, R. S. (1992). A multidimensional scale for measuring business ethics: a purification and refinement. *Journal of Business Ethics*, 11 (7), 523-534.
- Harden Fritz, J. M., Arnett, R. C. and Conkel, M. (1999). Organizational ethical standards and organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 20, 289-299.
- Haroon, M., Zaman, H. F. and Rehman, W. (2012). The relationship between Islamic work ethics and job satisfaction in healthcare sector of Pakistan. *International Journal of Contemporary Business Studies*, 3 (5), 6-12.
- Harrington, S. J. (1997). A Test of person-issues contingent model of ethical decision making in organization. *Journal of Business Ethics*, 16, 363-375.
- Harris, J. R. (1990). Ethical values of individuals at different levels in the organizational hierarchy of a single firm. *Journal of Business Ethics*, 9, 741-750.
- Harris, J. R. and Sutton, C. D. (1995). Unravelling the ethical decision-making process: clues from an empirical study comparing fortune 1000 executives and MBA students. *Journal of Business Ethics*, 14 (10), 805-817.
- Hartman, L. P., DesJardins, J. and MacDonald, C. (2018). *Business ethics decision making for personal integrity & social responsibility*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hartmann, N. (1949). *Ethik*. Berlin: De Gruyter.
- Hartog, M. (2004). Critical action learning: teaching business ethic. *Reflective Practice*, 5 (3), 395-407.
- Hatcher, T. (2004). Environmental ethics as an alternative for evaluation in for-profit business contexts. *Evaluation and Program Planning*, 27 (3), 357-363.
- Hazar, Ç. M. (2006). Kişilik ve iletişim tipleri. *Selçuk İletişim Dergisi*, 4 (2), 125-140.
- Heelas, P. (1996). Emotion talk across cultures. R. Harre, and W. G. Parrott (Ed.), in *The emotions social, cultural and biological dimensions*. London: Sage Publications.
- Hegarty, J. (1990). Ethics in hospitality education. *International Journal of Hospitality Management*, 9 (2), 106-109.
- Heizer, R. B. (2005). Hedonism. J. K. Roth (Ed.), in *Ethics- revised edition* (s. 630-631). California: Salem Press.
- Helle, A. C., DeShong, H. L., Lengel, G. J., Meyer, N. A., Butler, J. and Mullins-Sweatt, S. N. (2018). Utilizing five factor model facets to conceptualize counterproductive, unethical, and organizational citizenship workplace behaviors. *Personality and Individual Differences*, 135, 113-120.
- Hellriegel, D. and Slocum, J. W. (1992). *Management*. Addison-Wesley.
- Hellriegel, D. and Slocum, J. W. (2007). *Organizational behavior*. USA: South-Western Cengage Learning.

- Higgins, C. (2011). *The good life of teaching*. United Kingdom: Wiley Blackwell.
- Hill, B. V. (2004). Values education in schools issues and challenges. *Primary & Middle Years Educator*, 2 (2), 20-27.
- Hjelle, L. L. and Ziegler, D. J. (1992). *Personality theories: basic assumptions, research and applications*. New York: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: international differences in work related values*. CA: Sage: Beverly Hills.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. CA: Sage: Thousand Oaks.
- Hogan, J., Hogan, R. and Bucsh, C. M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of Applied Psychology*, 69 (1), 167.
- Hogan, R. (1970). A Dimension of moral judgment. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35 (2), 205-212.
- Hogan, R. (2004). *Personality psychology for researchers*. New Jersey: Erlbaum.
- Holden, A. (2003). In need of new environmental ethics for tourism?. *Annals of Tourism Research*, 30 (1), 94-108.
- Holland, J. L. (1976). Vocational Preferences. M. D. Dunnette (Ed.), in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand Mc. Nally
- Hollian, R. (2002). Management decision making and ethics: practices, skills and preferences. *Management Decision*, 40 (9), 862-870.
- Hoo, F. N., Vitell, S. J., Barness, J. H. and Desborde, R. (1997). Ethical correlates of role conflict and ambiguity in marketing: the mediating role of cognitive moral development. *Journal of the Academy of Marketing Sciences*, 25, 117-126.
- Hooker, J. N. (1996). Three kinds of ethics. *Graduate School of Industrial Administration*, 1-21.
- Hornberger, R. H. (1960). The projective effects of fear and sexual arousal on the rating of pictures. *Journal of Clinical Psychology*, 16, 328-331.
- Hsieh, J-K. and Tseng, C-Y. (2018). Exploring social influence on hedonic buying of digital goods-online games' virtual items. *Journal of Electronic Commerce Research*, 19 (2), 164-185.
- Huberman-Arnold, D. and Arnold, K. (2003). Global business ethics and codes. *Business and Professional Ethics Journal*, 22 (2), 71-88.
- Hudson, S. and Miller, G. (2005). Ethical orientation and awareness of tourism students. *Journal of Business Ethics*, 62, 383-396.
- Hudson, W. (1970). *Modern moral philosophy*. New York: Macat Publishing.
- Hughes, R. L., Ginnett, R. C. and Curphy, G. J. (1996). *Leadership: enhancing the lessons of experience*. Chicago: Irwin.
- Huimin, G. and Ryan, C. (2011). Ethics and corporate social responsibility-an analysis of the views of chinese hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (4), 875-885.
- Hultsman, J. (1995). Just tourism: an ethical framework. *Annals of Tourism Research*, 22 (3), 553-567.

- Hume, D. (2000). *İnsan doğası üzerine bir inceleme*. (Çev: A. Yardımlı). İstanbul: İdea Yayınevi.
- Hurtz, G. M. and Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: the big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85 (6), 869-879.
- Husser, J., Andre, J. M. and Najib, V. L. (2019). The impact of locus of control, moral intensity, and the microsocial ethical environment on purchasing-related ethical reasoning. *Journal of Business Ethics*, 154, 243-261.
- Isen, A. M. (1993). Positive affect and decision making. M. Lewis, and J. M. Haviland (Ed.), in *Handbook of Emotions*. New York: The Guilford Press.
- Isen, A. M. and Baron, R. A. (1991). Positive affect as a factor in organizational behavior. *Research in Organizational Behavior*, 13 (1), 1-53.
- Isen, A. M. and Patrick, R. (1983). The effect of positive feelings on risk-taking: when the chips are down. *Organizational Behavior and Human Performance*, 31 (2), 194-202.
- Isen, A. M., Shalke, T. E., Clark, M. and Karp. L. (1978). Affect, accessibility of material in memory, and behavior: a cognitive loop?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36 (1) 1-12.
- Ishida, C., Woojung, C. and Taylor, S. (2016). Moral intensity, moral awareness and ethical predispositions: the case of insurance fraud. *Journal of Financial Services Marketing*, 21 (1), 4-18.
- Işık, M., Balcı, Ş., Bekiroğlu, O., Tayfur, G., Gülsünler, M. E. ve Gölcü, A. (2014). *İletişim ve etik*. Konya: Eğitim Akademi Yayınevi.
- Izard, C. (1989). *Human emotions*. New York: Plenum Press.
- Izard, C. E. (1977). Differential emotions theory. *Human Emotions*, 43-66.
- İmre, Z. (1980). *Medeni hukuka giriş*. İstanbul: Fakülteler Maatbası.
- İnanç, B. Y. ve Yerlikaya, E. E. (2019). *Kişilik kuramları*. Ankara: Pegem Akademi.
- İpar, M., ve Esmer, Y. (2015). Turizm işletmelerinde etik uygulamaların önemi: kavramsal bir araştırma. 14. *Ulusal İşletmecilik Kongresi*. 7-9 Mayıs, Aksaray, 474-475.
- İslamoğlu, A. H. ve Alnaçık, Ü. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, İstanbul : Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Jackson, B., Dimmock, J. A., Gucciardi, D. F. and Grove, J. R. (2010). Relationship commitment in athletic dyads: actor and partner effects for big five self- and otherratings. *Journal of Research in Personality*, 44, 641-648.
- Jaffe, E. D. and Tsimerman, A. (2005). Business ethics in a transition economy: Will the next Russian generation be any better?. *Journal of Business Ethics*, 62, 87-97.
- Jamal, T. (2019). Tourism ethics: a perspective article. *Tourism Review*, 75 (1), 221-224.
- Jamaludin, N. L. and Mehon, P. (2020). The role of big 5 personality traits in determining ethical behavior for hospitality industry employees in malaysia. *International Journal of Service Management and Sustainability*, 5 (1), 83-106.

- Jani, D. and Han, H. (2014). Personality, satisfaction, image, ambience, and loyalty: Testing their relationships in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 11-20.
- Jani, D. and Han, H. (2015). Influence of environmental stimuli on hotel customer emotional loyalty response: Testing the moderating effect of the big five personality factors. *International Journal of Hospitality Management*, 44, 48-57.
- Jazsay, C. (2001). An integrated research review of ethics articles in hospitality journals 1990 to 2000. *Northern Arizona University*, <https://www2.nau.edu/~clj5/Ethics/jaszay1.pdf> (Erişim Tarihi.23.10.2022).
- Jazsay, C. (2005). An integrated research review of ethics articles in hospitality Journals 2002 to 2003. *Northern Arizona University*, <http://www2.nau.edu/~clj5/Ethics/jaszay.pdf> Erişim Tarihi.23.10.2022).
- John, O. P., and Srivastava, S. (1999). The big-five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives, 102-138.
- Johnson, J. A., and Ostendorf, F. (1993). Clarification of the five-factor model with the abridged big five dimensional circumplex. *Journal of Personality and Social Psychology*, 3, 563–576.
- Jonathan, B. (1993). How could ethics depend on religion? S. Peter in, *A Companion to Ethics*. Cambridge: Basil Blackwell.
- Jones, T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: an issue-contingent model. *The Academy of Management Review*, 16 (2), 366-395.
- Jones, T. M. and Gaultschi, F. H. (1988). Will the ethics of business change? a survey of future executives. *Journal of Business Ethics*, 7 (4), 231-248.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Ilies, R. and Gerhardt, M. (2002). Personality and leadership: a qualitative and quantitative review. *Journal of Applied Psychology*, 87, 765-780.
- Judge, T. A., Heller, D. ve Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 530-541.
- Judge, T. and Zapata, C. (2015). The person-situation debate revisited: effect of situation strength and trait activation on the validity of the big five personality traits in predicting job performance. *Academy of Management Journal*, 58 (4), 1149-1173.
- Jung, C. G. (2015). *Maskülen erilliğin farklı yüzleri*. (Çev: D. G. Erdinç). İstanbul: Pinhan Yayıncılık.
- Jung, C. G. (2016a). *Feminen dişiliğin farklı yüzleri*. (Çev: T. V. Soylu). İstanbul: Pinhan Yayıncılık.
- Jung, C. G. (2016b). *Analitik psikoloji üzerine iki deneme*. (Çev: İ. H. Yılmaz). İstanbul: Pinhan Yayıncılık.
- Jung, H. S., Namkung, Y. and Yoon, H. H. (2010). The effects of employees' business ethical value on person-organization fit and turnover intent in the foodservice industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (3), 538-546.

- Kagan, J. (2007). *What is emotion? history, measures and meaning*. New York: Yale University Press.
- Kagan, J., Reznick, J. S. and Snidman, N. (1988). Biological bases of childhood shyness. *Science*, 240 (4849), 167-171.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1977). *İnsan ve insanlar*. İstanbul: Duran Ofset.
- Kahane, G. (2015). Sidetracked by trolleys: why sacrificial moral dilemmas tell us little (or nothing) about utilitarian judgment. *Social Neuroscience*, 10 (5), 551-560.
- Kail, R. V. and Cavanaugh, J. C. (2010). *Human development: a life-span view*. Usa Boston: Cengage learning.
- Kallaus, N. F. and Keeling, B. L. (1992). *Administrative office management*. Cincinnati: South Western Co.
- Kalshoven, K., Hartog, D. D. and De Hoogh, A. H. (2011). Ethical leader behavior and big five factors of personality. *Journal of Business Ethics*, 100 (2), 349-366.
- Kandemir, M. Y. (2013). *Örneklerle islam ahlakı*. İstanbul: Nesil Yayınları.
- Kaplan, S., Dalal, R. S. and Luchman, J. N. (2013). Measurement of emotions. R. R. Sinclair, M. Wang, and L. E. Tetrick (Ed.), in *Research methods in occupational health psychology measurement, design and data analysis* (s. 61-75). New York US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- Karabey, C. N. (2020). *İşletmelerde etik karar verme*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Karaca, C. (2007). Çevre, insan ve etik çerçevesinde çevre sorunlarına ve çözümlerine yönelik yaklaşımlar, *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11 (1), 1-19.
- Karageorghis, C., Dimitriou, L. and Terry, P. C. (1999). Effects of circadian rhythms on mood among athletes. *Journal of Sports Sciences*, 17, 56-57.
- Kararımak, Ö. ve Aydoğan, Ö. (2019). Bireysel psikoloji: A. Adler. D. Gençtanırım Kurt, ve E. Çetinkaya Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 150-188). Ankara: Pegem Akademi.
- Karakose, T. (2007). High school teachers' perceptions regarding principals' ethical leadership in turkey. *Asia Pacific Education Review*, 8 (3), 464-477.
- Karande, K., Rao, C. P. and Singhapakdi, A. (2002). Moral philosophies of marketing managers: a comparison of American, Australian, and Malaysian cultures. *European Journal of Marketing*, 36 (7/8), 768-791.
- Karande, K., Shankarmahesh, M. N., Rao, C. P. and Rashid, Z. M. (2000). Perceived moral intensity, ethical perception, and ethical intention of American and Malaysian managers: a comparative study. *International Business Review*, 9 (1), 37-59.
- Karassavidou, E. and Glaveli, N. (2006). Towards the ethical or the unethical side? an explorative research of greek business students' attitudes. *International Journal of Educational Management*, 20 (5), 348-364.
- Katz, D., and Kahn, R. (1996). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.

- Keleş, Y. (2019). Duygusal emek kişilik özellikleri ile ilişkili mi? otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21 (1), 257-267.
- Keleş, Y. ve Keleş, M. Ç. (2017). Turizm öğrencilerinin kişilik özellikleri: Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitime yönelik bir değerlendirme. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 62, 417-428.
- Kellerman, H. and Plutchik, R. (1968). Emotion-trait interrelations and the measurement of personality. *Psychological Reports*, 23 (3), 1107-1114.
- Kelly, E. L. (1955). Consistency of the adult personality. *American Psychologist*, 10 (11), 659-681.
- Kelly, G. (1955). *Personal construct psychology*. Nueva York: Norton.
- Kelly, S. W., Ferrell, O. C. and Skinner, S. K. (1990). Ethical behavior among marketing professionals. *Journal of Business Ethics*, 9, 681-668.
- Keltner, D. and Gross, J. J. (1999). Functional accounts of emotions. *Cognition & Emotion*, 13 (5), 467-480.
- Kerr, N. (2007). *Are there personality factors that can undermine moral judgment development?*, Western Kentucky University Masters Theses & Specialist Projects.
- Kesgin, S. (2011). Cumhuriyet dönemi örgün eğitim kurumlarında ahlak eğitimi. *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 52 (1), 209-238.
- Keung, S. W. C. (2000). Tourists’ perceptions of hotel frontline employees’ questionable job-related behaviour. *Tourism Management*, 21 (2), 121-134.
- Khalid, K., Eldakak, S. and Loke, S.-P. (2017). A structural approach to ethical reasoning: the integration of moral philosophy. *Academy of Strategic Management Journal*, 16 (1), 81-113.
- Khan, T. I., Akbar, A., Jam, F. A. and Saeed, M. M. (2016). A time-lagged study of the relationship between big five personality and ethical ideology. *Ethics & Behavior*, 26 (6), 488-506.
- Kıral, E. (2015). Yönetimde karar ve etik karar verme sorunsalı. *Journal of Educational Sciences*, 6 (2), 73-89.
- Kıranlı, S. ve İlğan, A. (2007). Eğitim örgütlerinde karar verme süreçlerinde etik. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (14), 150-162.
- Kırel, Ç. (2000). *Örgütlerde etik davranışlar, yönetimi ve bir uygulama çalışması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Kızıldağ, S. (2019). Psikanalitik sosyal kuram: Karen Danielsen Horney. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız içinde, *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle* (s. 270-293). Ankara: Pegem Akademi.
- Kiecolt-Glaser, J., McGuire, L., Robles, T. F. and Glaser, R. (2002). Emotions, morbidity, and mortality: new perspectives from psychoneuroimmunology. *Annual Review of Psychology*, 53, 83-107.
- Kim, H. J., Shin, K. H. and Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26 (2), 421-434.

- Kim, T. T. and Lee, G. (2013). Hospitality employee knowledge-sharing behaviors in the relationship between goal orientations and service innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 324-337.
- Kim, T.T., Lee, G., Paek, S. and Lee, S. (2013). Social capital, knowledge sharing and organizational performance: what structural relationship do they have in hotels?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25 (5), 683-704.
- Kim, Y. (2003). Ethical standards and ideology among Korean public relations practitioners. *Journal of Business Ethics*, 42, 209-223.
- Kim, Y. and Choi, Y. (2003). Ethical standards appear to change with age and ideology: a survey of practitioners. *Public Relations Review Volume*, 29 (1), 79-89.
- King, J. A., Blair, R. J., Mitchell, D., Dolan, R. and Burgess, N. (2005). Doing the right thing: a common neural circuit for appropriate violent or compassionate behavior. *NeuroImage*, 30 (3), 1069-1076.
- King, L. A., Hicks, J. A., Krull, J. L. and Del Gaiso, A. K. (2006). Positive affect and the experience of meaning in life. *Journal of personality and social psychology*, 90 (1), 179-196.
- King, L. A., Walker, L. M., and Broyles, S. J. (1996). Creativity and the five-factor model. *Journal of Research in Personality*, 30 (2), 189-203.
- Kitayama, S., Markus, H. R. and Kurokawa, M. (2000). Culture, emotion, and well-being: good feelings in Japan and the United States. *Cognition and Emotion*, 14 (1), 93-124.
- Kitayama, S., Markus, H. R. and Matsumoto, H. (1995). Culture, self and emotion: a cultural perspective on "self-conscious" emotions. J. P. Tangney, and K. W. Fischer içinde, *Self-conscious emotions: the psychology of shame, guilt, embarrassment, and pride* (s. 439-464). New York: The Guilford Press.
- Kleinginna, P. R., Kleinginna, J. and Kleinginna, A. M. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation And Emotion*, 5 (4), 345-379.
- Kleiser, S. B., Sivadas, E., Kellaris, J. J. and Dahlstrom, R. F. (2003). Ethical ideologies: efficient assessment and influence on ethical judgments of marketing practices. *Psychology & Marketing*, 20 (1), 1-21.
- Klimsza, L. (2014). *Business ethics - introduction to the ethics of values*. Bookboon. https://www.academia.edu/9943023/Lucjan_Klimsza_Business_Ethics_Introduction_to_the_Ethics_of_Values. (Erişim Tarihi: 10.03.2022).
- Kline, S. B., Cosmides, L., Tooby, J. and Chance, S. (2002). Decisions and the evolution of memory: multiple systems, multiple functions. *Psychological Review*, 109, 306-329.
- Koçak, R. (2002). Aleksitimi: kuramsal çerçeve tedavi yaklaşımları ve ilgili araştırmalar. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35 (1), 182-212.
- Koçel, T. (2010). *İşletme yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Koenigs, M., Young, L., Adolphs, R., Tranel, D., Cushman, F., Hauser, M. and Damasio, A. (2007). Damage to the prefrontal cortex increases utilitarian moral judgments. *Nature*, 446 (7138), 908-911.
- Koestner, R. and Losier, G. F. (1996). Distinguishing reactive versus reflective autonomy. *Journal of Personality*, 64 (2), 465-494.
- Kohlberg, L. (1969). *Stage and sequence: the cognitive developmental approach to socialization*. Chicago: Rand McNally.
- Kohlberg, L. (1984). *Essays on moral development: the nature and validity*. San Francisco: CA: Harper & Row.
- Kollar, N. R. (2005). Virtue ethics. J. K. Roth (Ed.), in *Ethics* (s. 1563-1564). California: Salem Press.
- Korsgaard, M. A., Meglino, B. M. and Lester, S. W. (1996). The effect of other-oriented values on decision making: a test of propositions of a theory of concern for others in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 68 (3), 234-245.
- Kozak, M. A. ve Nergiz, H. G. (2018). *Turizmde etik kavramlar, ilkeler, standartlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozako, Intan Nurul' Ain Mohd F., Safin, S. Z. and Rahim, A. R. A. (2013). The relationship of big five personality traits on counterproductive work behaviour among hotel employees: An exploratory study. *Procedia Economics and Finance*, 7, 181-187.
- Köknel, Ö. (1982). *Kaygıdan mutluluğa kişilik*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Köroğlu, Ö. (2014). Meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi: turizm rehberliği öğrencileri üzerine bir araştırma. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 19 (2), 137-157.
- Krick, A., Tresp, S., Vatter, M., Ludwig, A. and Wihlenda, M. (2016). The relationships between the dark triad, the moral judgment level, and the students' disciplinary choice. *Journal of Individual Differences*. 37 (1), 24-30.
- Krishnakumar, S. and Rymph, D. (2012). Uncomfortable ethical decisions: the role of negative emotions and emotional intelligence in ethical decision-making. *Journal of Managerial Issues*, 24 (3), 321-344.
- Kuçuradi, İ. (2009). *Uludağ konuşmaları*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu.
- Kuçuradi, İ. (2018). *Etik*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu.
- Kuilman, L., Jansen, G. J., Middel, B., Mulder, L. B. and Roodbol, P. F. (2019). Moral reasoning explained by personality traits and moral disengagement: a study among Dutch nurse practitioners and physician assistants. *Journal of advanced Nursing*, 75 (6), 1252-1262.
- Kujala, J. and Pietilainen, T. (2004). Female managers' ethical decision-making: A multidimensional approach. *Journal of Business Ethics*, 53 (1-2), 153-163.
- Kulik, B. W. (2005). Agency theory, reasoning and culture at Enron: in search of a solution. *Journal of Business Ethics*, 59, 347-360.

- Kumaş, G., Güçlü Nergiz, H. ve Bilgili, B. (2022). Yerli zincir otellerin ik sayfalarındaki etik değerlerin analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24 (2), 790-809.
- Kuşdil, M. E. ve Kağıtçıbaşı, Ç. (2000). Türk öğretmenlerin değer yönelimleri ve Schwartz değer kuramı. *Türk Psikolojisi Dergisi*, 15 (45), 59-80.
- Kuşlivan, S. ve Eren, D. (2011). İşgörenlerin kişilik özelliği olarak hizmet verme yatkınlığı ve ölçümü: bir literatür taraması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (2), 139-153.
- Kuyucu, Y. ve Tepeli, K. (2013). 60-72 aylık çocukların akranlarına karşı gösterdikleri duygusal ve davranışsal tepkilerinin duyguları anlama becerileri açısından incelenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 36, 91-100.
- Kuzgun, Y. (1990). *Ana-Baba Tutumlarının Bireyin Kendini Gerçekleştirme Düzeyine Etkisi*. Aile Yazıları-3; Birey, Kişilik ve Toplum, Ankara: T.C. Başkanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı Yayınları, 65-78.
- Küçükalp, D. (2005). Erdem etiği. A. Cevizci (Ed.), *Felsefe Ansiklopedisi* içinde (s. 625-639). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). Okul yöneticilerinin kişilik tiplerinin etik liderlik becerileri üzerindeki etkisi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19 (3), 1041-1053.
- Laczniak, G.R. and Murphy, P.E. (1993). *Ethical marketing decisions: the higher road*. Boston: Allyn and Bacon.
- Lamberton, L. H. and Minor, L. (1995). *Human relations: strategies for success*. (Çev: İ. Pehlivan). Chicago: Irwin Rirror Press.
- Lang, P. J., Bradley, M. M. and Cuthbert, B. N. (1998). Emotion, motivation, and anxiety: brain mechanisms and psychophysiology. *Biological Psychiatry*, 1248-1263.
- Larsen, R. J. (2000). Toward a science of mood regulation. *Psychological inquiry*, 11 (3), 129-141.
- Larsen, R. J. and Fredrickson, B. L. (1999). Measurement issues in emotion research. D. Kahneman, E. Diener, and N. Schwarz (Ed.), in *Well-Being: Foundations of Hedonic psychology* (s. 40-60). New York: Russell Sage Foundation.
- Larsen, R. J. and Ketelaar, T. (1989). Extraversion, neuroticism and susceptibility to positive and negative mood induction procedures. *Personality and Individual Differences*, 10 (12), 1221-1228.
- Larsen, R. J. and Ketelaar, T. (1991). Personality and susceptibility to positive and negative emotional states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61 (1), 132.
- Latan, H., Jabbour, C. J. and Jabbour , A. L. (2019). Ethical awareness, ethical judgment and whistleblowing: a moderated mediation analysis. *Journal of Business Ethics*, 155, 289-304.
- Lazarus, R. S. (1982). Thoughts on the relations between emotion and cognition. *American Psychologist*, 37 (9), 1019-1024.

- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46 (8), 819-834.
- Lea, J. P. (1993). Tourism development ethics in the third world. *Annals of Tourism Research*, 20 (4), 701-715.
- Lee, C. E. and Lee, J. Y. (2010). Relation among big 5 personality factors, job involvement and customer orientation of hotel employees. *The Journal of the Korea Contents Association*, 10 (7), 386-395.
- Lee, C. O., Cho, E. H. and Cho, Y. B. (2013). Effects of the personality traits of hotel chefs and LMX on innovative behavior. *Culinary Science and Hospitality Research*, 19 (5), 59-75.
- Lee, H. Y., Bonn, M. A., Reid, E. L. and Kim, W. G. (2017). Differences in tourist ethical judgment and responsible tourism intention: An ethical scenario approach. *Tourism Management*, 60, 298-307.
- Lee, K. and Allen, J. N. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.
- Lee, K., Ashton, M. C., Morrison, D. L., Cordery, J. and Patrick, D. D. (2008). Predicting integrity with the hexaco personality model: use of self-and observer reports. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81 (1), 147-167.
- Lee, L. Y.-S. and Tsang, N. K. (2013). Perceptions of tourism and hotel management students on ethics in the workplace. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13 (3), 228-250.
- Lee, S., Park, J., Back, K. J., Hyun, H. and Lee, S. H. (2020). The role of personality traits toward organizational commitments and service quality commitments. *Frontiers in Psychology*, 11 (631), 1-11.
- Leenders, H. and Veugelers, W. (2009). Different perspectives on values and citizenship education. J. Zajda, and H. Daun (Ed.), in *Global Values Education: Teaching Democracy and Peace*. London: Springer.
- Lee-Ross, D. (2000). Development of the service predisposition instrument. *Managerial Psychology*, 15 (2), 148-157.
- Lehnert, K., Park, Y.-H. and Singh, N. (2015). Research note and review of the empirical ethical decision-making literature: boundary conditions and extensions. *Journal of Business Ethics*, 129, 195-219.
- Lerner, J. S. and Keltner, D. (2000). Beyond valence: Toward a model of emotion-specific influences on judgement and choice. *Cognition & Emotion*, 14 (4), 473-493.
- Leung, R. and Law, R. (2010). A review of personality research in the tourism and hospitality context. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 27 (5), 439-459.
- Leung, R., Rong, J., Li, G. and Law, R. (2013). Personality differences and hotel web design study using targeted positive and negative association rule mining. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 22 (7), 701-727.
- Levinas, E. (1985). *Ethics and infinity: conversations with philippe nemo*. (Çev: R. A. Cohen). Pittsburg: Duquesne University.

- Lewicki, R. J. and Robinson, R. J. (1998). Ethical and unethical bargaining tactics: an empirical study. *Journal of Business Ethics*, 17 (16), 665-682.
- Lewis, K. (2000). When leaders display emotion: how followers respond to negative emotional expression of male and female leaders. *Journal of Organizational Behavior*, 21 (2), 221-234.
- Lewis, L. and Unerman, J. (1999). Ethical relativism: a reason for differences in corporate social reporting. *Critical Perspectives on Accounting*, 10 (4), 521-547.
- Libby, B. and Agnello, V. (2000). Ethical decision making and the law. *Journal of Business Ethics*, 26, 223-232.
- Lin, I. Y. and Worthley, R. (2012). Servicescape moderation on personality traits, emotions, satisfaction, and behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1), 31-42.
- Lincoln, S. H. and Holmes, E. K. (2011). Ethical decision making: a process influenced by moral intensity. *Journal of Healthcare, Science and the Humanities*, 1 (1), 55-67.
- Loe, T. W., Ferrell, L. and Mansfield, P. (2000). A review of empirical studies assessing ethical decision making in business. *Journal of Business Ethics*, 25 (3), 185-204.
- Loehlin, J. C., Willerman, L. and Horn, J. M. (1988). Human behavior genetics. *Annual Review of Psychology*, 39 (1), 101-133.
- Loo, R. (2002). Tackling ethical dilemmas in project management using vignettes. *International Journal of Project Management*, 20 (7), 489-495.
- Lopez, Y. P., Rechner, P. L. and Olson-Buchanan, J. B. (2005). Shaping ethical perceptions: an empirical assessment of the influence of business education, culture, and demographic factors. *Journal of Business Ethics*, 60, 341-358.
- Lord, R. G., De Vader, C. L. and Alliger, G. M. (1986). A meta-analysis of the relation between personality traits and leadership perceptions: an application of validity generalization procedures. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 402-410.
- Lovett, B. J. and Jordan, A. H. (2005). Moral values, moralism, and the 2004 presidential election. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 5 (1), 165-175.
- Lucas, R. E. and Fujita, F. (2000). Factors influencing the relation between extraversion and pleasant affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 1039-1056.
- Luthar, H. K., DiBattista, R. A. and Gautschi, T. (1997). Perception of what the ethical climate is and what it should be: the role of gender, academic status, and ethical education. *Journal of Business Ethics*, 16, 205-217.
- Lynn, C., Howey, R. M. and Combrink, T. (2007). Students' response to ethical dilemmas. *Hospitality Review*, 25 (2), 1-9.
- Lynn, M. (2021). Effects of the big five personality traits on tipping attitudes, motives, and behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102722.

- Lynn, R. (1991). Race Differences in intelligence: a global perspective. *Mankind Quarterly*, 31 (3), 255-296.
- Macdonald, J. E. and Beck-Dudley, C. L. (1994). Are deontology and teleology mutually exclusive?. *Journal of Business Ethics*, 13, 615-623.
- Macionis, J. J. (2012). *Sosyoloji*. (Çev: V. Akan). Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Maclagan, P. (2007). Hierarchical control or individuals' moral autonomy? addressing a fundamental tension in the management of business ethics. *Business Ethics: A European Review*, 16 (1), 48-61.
- Maddock, R., Buonocore, M. H., Kile, S. J. and Garrett, A. S. (2003). Brain regions showing increased activation by threat-related words in panic disorder. *NeuroReport*, 14 (3), 325-328.
- Magnavita, J. J. (2016). *Kişilik kuramları kişilik bilimine çağdaş yaklaşımlar*. Kocaeli: Psikoterapi Enstitüsü Eğitim Yayınları.
- Malloy, D. C. and Fennell, D. A. (1998). Codes of ethics and tourism: an exploratory content analysis. *Tourism Management*, 19 (5), 453-461.
- Malone, F. L. (2006). The ethical attitudes of accounting students. *Journal of American Academy of Business*, 8 (1), 142-146.
- Malouff, J., Schutte, N., Bauer, M. and Mantelli, D. (1990). Development and evaluation of a measure of the tendency to be goal-oriented. *Personality and Individual Differences*, 11 (12), 1191-1200.
- Mano, H. and Oliver, R. L., (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling and determinants. *Journal of Consumer Research*, 20 (3), 451-466.
- Maratos, E. J., Dolan, R. J., Morris, J. S., Henson, R. N. and Rugg, M. D. (2001). Neural activity associated with episodic memory for emotional context. *Neuropsychologia*, 39 (9), 910-920.
- Markus, H. R. and Kitayama, S. (1991). Culture and the self: implications for cognition, emotion and motivation. *Psychological Review*, 98 (2) , 224-253.
- Marques, P. and Azevedo-Pereira, J. (2009). Ethical ideology and ethical judgments in the portuguese accounting profession. *Journal of Business Ethics*, 86 (2), 227-242.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50 (4), 370-396.
- Mason, S. E. and Mudrack, P. E. (1996). Gender and ethical orientation: a test of gender and occupational socialization theories. *Journal of Business Ethics*, 15, 599-604.
- Matsuba, M. K. and Walker, L. J. (2004). Extraordinary moral commitment: young adults involved in social organizations. *Journal of Personality*, 72 (2), 413-436.
- Matsumoto, D. (2001). Culture and emotion. D. Matsumoto (Ed.), in *The handbook of culture and psychology* (pp. 171-194). New York: Oxford University Press.
- Matsumoto, D., Frank, M. G. and Hwang, H. S. (2013). *Nonverbal communication science and applications*. UK: Sage Publications.

- Mattila, A. S. and Enz, C. A. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service Research*, 4 (4), 268-277.
- Matzler, K., Faullant, R., Renzl, B. and Leiter, V. (2005). The relationship between personality traits (extraversion and neuroticism), emotions and customer self-satisfaction. *Innovative Marketing*, 1 (2), 32-39.
- Mayer, D. M., Kuenzi, M., Greenbaum, R., Bardes, M. and Salvador, R. (2009). How low does ethical leadership flow? test of a trickle-down model. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108 (1), 1-13.
- McAdams, D. (2008). *The person: an introduction to the science of personality*. New Jersey: Wiley.
- McAdams, D. P. (2009). *The moral personality*. in Personality, identity, and character: explorations in moral psychology (Ed. D. Narvaez and D. K. Lapsley). 11-29.
- McCabe, A. C., Ingram, R. and Dato-on, M. C. (2006). The business of ethics and gender. *Journal of Business Ethics*, 64, 101-116.
- McCrae, R. R. and Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52 (1), 81-90.
- McCrae, R. R. and Costa, P. T. (1991). Adding liebe und arbeit: the full five-factor model and well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17 (2), 227-232.
- McCrae, R. R. and Costa, P. T. (1992). Four ways five factors are basics. *Personality and Individual Differences*, 13 (6), 653-665.
- McCrae, R. R. and Costa, P. T. (2006). *Personality in adulthood, a five-factor theory perspective*. New York: Guilford Press.
- McCrea, R. R. and Costa, P. (1999). A five-factor theory of personality. J. P. Oliver, R. W. Robins and L. A. Pervin (Ed.), in *Handbook of personality: theory and research*. New York: Guilford Press.
- McDonald, G. (2015). *Business ethics: a contemporary approach*. Port Melbourne Australia: Cambridge University Press.
- McDougall, W. (1926). *Outline of abnormal psychology*. ABD: Scribners.
- McFatter, R. M. (1994). Interactions in predicting mood from extraversion and neuroticism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66 (3), 570-578.
- McFerran, B., Aquino, K. and Duffy, M. (2010). How personality and moral identity relate to individuals' ethical ideology. *Business Ethics Quarterly*, 20 (1), 35-56.
- McHoskey, J. W. (1996). Authoritarianism and ethical ideology. *The Journal of Social Psychology*, 136 (6), 709-717.
- McNamara, C. (2005). Complete guide to ethics management: an ethics toolkit for managers. www.mapnp.org/library/ethics.
- McNaughton, D. and Rawling, P. (2009). *Deontology*. D. Copp (Ed.), in *The oxford handbook of ethical theory* (s. 424-458). Oxford: Oxford Handbook.

- McNichols, C. W. and Zimmerer, T. W. (1985). Situational ethics: an exploratory study of differentiators of student attitudes. *Journal of Business Ethics*, 4, 175-180.
- Mellers, B. A. (2000). Choice and the relative pleasure of consequences. *Psychological Bulletin*, 126 (6), 910-924.
- Mellers, B. A. and McGraw, A. P. (2001). Anticipated emotions as guides to choice. *Current Directions in Psychological Science*, 10 (6), 210-214.
- Mellers, B. A., Schwartz, A. and Ritov, I. (1999). Emotion-based choice. *Journal of Experimental Psychology: General*, 128 (3), 332-345.
- Mellers, B. A., Schwartz, A., Ho, K. and Ritov, I. (1997). Decision affect theory: Emotional reactions to the outcomes of risky options. *Psychological Science*, 8 (6), 423-429.
- Mencl, J. and May, D. R. (2009). The effects of proximity and empathy on ethical decision-making: an exploratory investigation. *Journal of Business Ethics*, 85, 201-226.
- Mendez, M. F., Anderson, E. B. and Shapira, J. S. (2005). An investigation of moral judgement in frontotemporal dementia. *Cognitive Behavioral Neuroscience*, 18 (4), 193-197.
- Mengüç, B. (1998). Organizational consequences marketing ethics and salesforce supervision: further empirical evidence. *Journal of Business Ethics*, 17 (4), 333-352.
- Mercin, L. (2005). Piaget ve Kohlberg'in ahlâk (moral) gelişim kuramlarının özellikleri ve karşılaştırılması. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5, 73-86.
- Merdan, E. (2013). Beş faktör kişilik kuramı ile iş değerleri ilişkisinin incelenmesi: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4 (7), 140-159.
- Mesquita, B. (2001). Emotions in collectivist and individualist contexts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80 (1), 68-74.
- Mesquita, B. and Frijda, N. H. (1992). Cultural variation in emotions: a review. *Psychological Bulletin*, 112 (2), 179-204.
- Metin, A. (2019). Yüz ifadelerindeki duygular: derleme çalışması. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10 (17), 2027-2055.
- Meyer, G. J. and Shack, J. R. (1989). Structural convergence of mood and personality: evidence for old and new directions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57 (4), 691-706.
- Mikula, G., Scherer, K. R. and Athenstaedt, U. (1998). The role of injustice in the elicitation of different emotional reactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24 (7), 769-783.
- Miller, A. (2008). *An introduction to contemporary meta-ethics*. Malden USA.
- Miller, G. and Kim, N. Y. (2008). Perceptions of the ethical climate in the Korean tourism industry. *Journal of Business Ethics*, 82, 941-954.

- Minett, D., Yaman, H. R. and Denizci, B. (2009). Leadership styles and ethical decision-making in hospitality management. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (4), 486-493.
- Mischel, W., Shoda, Y. and Ayduk, Ö. (2007). *Introduction to personality*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Moll, J. and De Oliveira-Souza, R. (2007). Moral judgments, emotions and the utilitarian brain. *Trends in Cognitive Sciences*, 11 (8), 319-321.
- Moll, J., De Oliveira-Souza, R., Bramati, I. and Grafman, J. (2002). Functional networks in emotional moral and nonmoral social judgments. *NeuroImage*, 16 (3), 696-703.
- Moll, J., De Oliveira-Souza, R., Eslinger, P. J., Bramati, I. E., Mourao Miranda, J., Andreiuolo, P. and Pessoa, L. (2002). The neural correlates of moral sensitivity: a functional magnetic resonance imaging investigation of basic and moral emotions. *The Journal of Neuroscience*, 22 (7), 2730-2736.
- Moore, A. B., Clark, B. A. and Kane, M. J. (2008). Who shalt not kill? individual differences in working memory capacity, executive control and moral judgment. *Psychological Science*, 19 (6), 549-557.
- Moore, C., Detert, J. R., Trevino, L. K., Baker, V. L. and Mayer, D. M. (2012). Why employees do bad things: moral disengagement and unethical organizational behavior. *Personnel Psychology*, 65 (1), 1-48.
- Morgan, C. T. (2009). *Psikolojiye giriş*. (Çev: S. Karakaş, ve R. Eski). İstanbul: Eğitim Akademi Kitabevi Yayınları.
- Morris, C. G. (1991). *Understanding psychology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Morris, J. A. and Fieldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Morris, W. N. and Reilly, N. P. (1987). Toward the self-regulation of mood: theory and research. *Motivation and emotion*, 11, 215-249.
- Moss, S. A. and Ngu, S. (2006). The relationship between personality and leadership preferences. *Current Research in Social Psychology*, 11 (6), 70-91.
- Mowen, J. C. (2000). *The 3M model of motivation and personality: Theory and empirical applications to consumer behavior*. Almany: Springer Science & Business Media.
- Mowrer, O. H. (1960). *Learning theory and behavior*. New York: Wiley.
- Muncy, J. A. and Vitell, S. J. (1992). Consumer ethics: an investigation of the ethical beliefs of the final consumer. *Journal of Business Research*, 24 (4), 297-311.
- Naagarazan, R. S. (2006). *A textbook on professional ethics and human values*. New Delhi: New Age International Publishers.
- Nalbant, E. (2005). İşletmelerde sosyal sorumluluk ve iş ahlakı. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 12 (1), 193-201.
- Natale, S. M., Libertella, A. F. and Rothschild, B. M. (1995). Decision-making process: the key to quality decisions. *American Journal of Management Development*, 1 (4), 5-8.

- Nathanson, D. L. (1996). *Knowing feeling: affect, script, and psychotherapy*. New York: Norton.
- Neff, K. D. (2003). Self-compassion: an alternative conceptualization of a healthy attitude to ward oneself. *Self and Identity*, 2 (2), 85-102.
- Nelson, K. W. (2011). *Motivation and personality: an examination of the big five personality trait factors and their relationship with sales performance in a non-cash incentive program*. Doctoral Dissertation, Capella University Minnesota.
- Nergiz, H. G., Kozak, M. A. and Balta, S. (2011). Ethical approaches and their application in hotel managers' decision making. *Tourismos*, 6 (1), 84-104.
- Newton, L. (2013). *Ethical decision making: introduction to cases and concepts in ethics*. USA: Springer.
- Nguyen, N. T. and Biderman, M. (2013). Predicting counterproductive work behavior from a bi-factor model of big five personality, *Academy of Management Conference*. Orlando, FL.
- Niedenthal, P. M. and Ric, F. (2017). *Methods for the science of emotion*. P. M. Niedenthal, and F. Ric in, *Psychology of emotion* (s. 26-44). New York: Routledge A Psychology Press Book.
- Niedenthal, P. M., Krauth-Gruber, S. and Ric, F. (2006). *Psychology of emotion*. New York: Psychology Press.
- Niklas, C. D. and Dormann, C. (2005). The impact of state affect on job satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (4), 367-388.
- Nikolaou, I. and Robertson, I. T. (2001). The five-factor model of personality and work behavior in Greece. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (2), 161-186.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation*. UK: Oxford University Press.
- Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality amibures: replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66 (6), 574-583.
- Novin, S., Rieffe, C. and Mo, T. J. H. (2010). The role of situational goals and audience on self-reported emotion experience and expression: Dutch and South Korean children compared. *Infant and Child Development*, 19 (4), 406-421.
- Nurul, I., Kozako, A. M. F., Safin, S. Z. and Rahim, A. R. A., (2013). The relationship of big five personality traits on counterproductive work behaviour among hotel employees: An exploratory study. *Procedia Economics and Finance*, 7, 181-187.
- Nyaw, M. and Ng, I. (1994). A comparative analysis of ethical beliefs:a four country study. *Journal of Business Ethics*, 13, 543-555.
- O'Fallon, M. J. and Butterfield, K. D. (2012). A review of the empirical ethical decision-making literature: 1996-2003. *Journal of Business Ethics*, 59, 375-413.

- O'Neill, J. W. and Xiao, Q. (2010). Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (4), 652-658.
- Oatley, K. and Laird, P. J. (1987). Towards a cognitive theory of emotions. *Cognition and Emotion*, 1(1), 29-50.
- Oatley, K., Keltner, D. and Jenkins, J. M. (2006). *Understanding emotions*. New Jersey: Wiley Blackwell Publishing.
- O'Guinn, T. C. and Faber, R. J. (1989). Compulsive buying: a phenomenological exploration. *Journal of Consumer Research*, 16 (2), 147-157.
- Oğuz-Duran, N. (2019). Psikososyal gelişim kuramı: Erik H. Erikson. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 192-230). Ankara : Pegem Akademi.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20 (3), 418-430.
- Orman, S. ve Parlak, Z. (2009). *İşletmelerde iş etiği*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası-İnkilap Kitabevi Baskı Tesisleri.
- Ortony, A. and Turner, T. J. (1990). What's basic about basic emotions?. *Psychological Review*, 97 (3), 315-331.
- Oumlil, A. B. and Balloun, J. L. (2009). Ethical decision-making differences between American and Moroccan managers. *Journal of Business Ethics*, 84, 457-478.
- Ozer, D. J. and Benet-Martinez, V. (2006). Personality and the prediction of consequential outcomes. *Annual Review of Psychology*, 57, 401-421.
- Ötken, A. B. ve Cenkcı, T. (2013). Beş faktör kişilik modeli ve örgütsel muhalefet arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Öneri Dergisi*, 10 (39), 41-51.
- Özbağ, G. K. (2016). The role of personality in leadership: five factor personality traits and ethical leadership. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235 (4), 235-242.
- Özbek, V., Akkılıç, M. E. ve İlban, M. O. (2011). Tüketicilerin seyahat acentalarına ilişkin etik algıları ve niyetlerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2), 327.
- Özbek, V. ve Özer, G. (2012). Küçük işletme sahiplerinin dindarlık düzeyleri, etik ideolojileri ve algıları arasındaki ilişkiler. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (27), 169-188.
- Özdemir, E. (2009). Pazarlama araştırmasında etik karar alma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 64 (2), 119-144.
- Özdemir, O., Özdemir, P. G., Kadak, M. T. ve Nasıroğlu, S. (2012). Kişilik gelişimi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4 (4), 566-589.
- Özdemir, V. (2019). Towards an ethics-of-ethics for responsible innovation. *In International Handbook on Responsible Innovation* (pp. 70-82). Edward Elgar Publishing.
- Özeke-Kocabaş, E. (2019). Davranışçı kuram: J.B. Watson ve B. F. Skinner. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek*

- yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 354-380). Ankara: Pegem Akademi.
- Özgener, Ş. (2004). *İş ahlakının temelleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Özkalp, E. ve Cengiz, A. A. (2003). İşyerinde duygular ve yönetimi. *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 943-955.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2021). *Örgütsel davranış*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- Özlem, D. (2013). *Etik-ahlak felsefesi*. İstanbul: Notos Kitap Yayınevi.
- Özsoy, E. ve Yıldız, G. (2013). Kişilik kavramının örgütler açısından önemi: bir literatür taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1 (2), 1-12.
- Öztabağ, L. (1983). *Psikolojide ilk adım*. İstanbul: İnkilap ve Aka Kitabevleri.
- Özyer, K. ve Azizoglu, Ö. (2010). Demografik değişkenlerin kişilerin etik tutumları üzerindeki etkileri. *AİBÜ-İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (2), 59-84.
- Özyurt, C. (2016). *Erich Fromm'un insan ve toplum anlayışı (modern toplum çözümlemesi)*. Ankara: Hece Yayınları.
- Paine, L. S. (1994). Managing for organizational integrity. *Business Law and Ethics*. <https://hbr.org/1994/03/managing-for-organizational-integrity>. Erişim Tarihi: (05.04.2022).
- Panaccio, A. and Vandenberghe, C. (2012). Five-factor model of personality and organizational commitment: the mediating role of positive and negative affective states. *Journal of Vocational Behavior*, 80 (3), 647-658.
- Panksepp, J. (1994). Basic emotions ramify widely in the brain, yielding many concepts that cannot be distinguished unambiguously yet. P. Ekman, and R. J. Davidson (Ed.), in *The nature of emotion: fundamental questions* (s. 186-188). New York: Oxford University Press.
- Parente, R., Eltarabishy, A., Vesci, M. and Botti, A. (2018). The epistemology of humane entrepreneurship: theory and proposal for future research agenda. *Journal of Small Business Management*, 56 (S1), 30-52.
- Parikh, M. and Gupta, R. (2010). *Organizational behavior*. Tata McGraw-Hill.
- Parkinson, B., Totterdell, P., Briner, R. B. and Reynolds, S. (1996). *Changing moods: The psychology of mood and mood regulation*. London: Longman.
- Parks-Leduc, L., Feldman, G. and Bardi, A. (2015). Personality traits and personal values: a meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 19 (1), 3-29.
- Pater, A. and Gils, A. (2003). Stimulating ethical decision-making in a business context: effects of ethical and professional codes. *European Management Journal*, 21 (6), 762-772.
- Payne, D. and Dimanche, F. (1996). An ethics model. *Journal of Business Ethics*, 15 (9), 997-1007.
- Payne, D. and Dimanche, F. (1996b). Towards a code of conduct for the tourism industry: An ethics model. *Journal of Business Ethics*, 15, 997-1007.

- Pelit, E., Türkmen, F. and Yarmacı, N. (2010). Turizm sektöründeki işgörenlerin kişilik özelliklerini değerlendirmeye yönelik bir araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2 (1), 9-16.
- Pellicano, M. and Ciasullo, M. V. (2011). Evaluating strategic decisions between revenue and value the outlook for the termini imerese industrial site. D. Vrontis, Y. Weber, H. R. Kaufmann, S. Torba, and E. Tsoukatos (Ed.), in *Business research challenges in a turbelent era* (s. 1475-1494). Crete: EuroMed Press.
- Perritano, J. (2011). *The science of emotions*. New York: Marshall Cavendish Benchmark.
- Perugini, M. and Bagozzi, R. P. (2004). The distinction between desires and intentions. *European Journal of Social Psychology*, 34 (1), 69-84.
- Pervin, L. (1960). Existentialism, psychology, and psychotherapy. *American Psychologist*, 15 (5), 305-309.
- Peterson, D., Rhoads, A. and Vaught, B. C. (2001). Ethical beliefs of business professionals: a study of gender age and external factors. *Journal of Business Ethics*, 31(3), 225-232.
- Pfister, H. and Böhm, G. (2008). The multiplicity of emotions: a framework of emotional functions in decision making. *Judgment and Decision Making*, 3 (1), 5-17.
- Phelps, E. (2006). Emotion and cognition: insights from studies of the human amygdala. *Annual Review of Psychology*, 57, 27-53.
- Phillips, M. C., Meek, S. W. and Vendemia, J. M. (2011). Understanding the underlying structure of deceptive behaviors. *Personality and Individual Differences*, 50 (6), 783-789.
- Pieper, A. (2012). *Etiğe giriş*. (Çev: G. Sezer, ve V. Atayman). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Plomin, R. and Rowe, D. C. (1977). A twin study of temperament in young children. *The Journal of Psychology*, 97 (1), 107-113.
- Plutchik, R. (1980). *A general psychoevolutionary theory of emotion*. Theories of Emotion: Academic Press, 3-33.
- Plutchik, R. (2001). *Emotions in the practice of psychotherapy: clinical implications of affect theories*. Washington: American Psychological Association Press.
- Poels, K. and Dewitte, S. (2006). How to capture the heart? reviewing 20 years of emotion measurement in advertising. *Journal of Advertising Research*, 46 (1),18-37.
- Polese, F., Carrubbo, L., Caputo, F. and Sarno, D. (2018). Managing healthcare service ecosystems: abstracting a sustainability-based view from hospitalization at home (hah) practices. *Sustainability*, 10 (11), 1-15.
- Ponnu, C. H. and Tennakoon, G. (2009). The association between ethical leadership and employee outcomes– the Malaysian case. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 14 (1), 21-31.

- Power, M. and Dalgleish, T. (1997). *Cognition and emotion from order to disorder*. Hove: Psychology Press.
- Poyraz, H. (1996). *Dil ve ahlak*. Ankara: Vadi Yayınları.
- Poyraz, H. (2019). Etik ve Dil. C. Türer (Ed.), *Etik ve etik sorunlar içinde* (s. 467-496). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Premeaux, S. R. (2005). Undergraduate student perceptions regarding cheating: tier 1 versus tier 2 AACSB accredited business schools. *Journal of Business Ethics*, 62, 407-418.
- Premeaux, S.R. and Mondy, R.W., (1993). Linking management behavior to ethical philosophy. *Journal of Business Ethics*, 12, 349–358.
- Price, A. (2011). *Human resource management*. South Western: Cengage Learning.
- Prinz, J. J. (2006). Is the mind really modular?. *Contemporary Debates in Cognitive Science*, 14, 22-36.
- Prinz, J. and Nichols, S. (2010). Moral Emotions. J. Doris (Ed.), in *The Moral Psychology Handbook* (pp. 111–146).
- Przeclawski, K. (1996). Deontology of tourism. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 2 (3-4), 239-245.
- Pulaşlı, H. (2001). *Hukukun temel kavramları*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Quigley, K. S., Lindquist, K. A. and Barrett, L. F. (2014). Handbook of research methods in social and personality psychology. H. T. Reis, and C. M. Judd (Ed.), in *Inducing and measuring emotion and affect* (s. 220-252). New York: Cambridge University Press.
- Raich, A. and Ho, R. (2017). Job performance and psychological well-being of Thai hotel workers: A multi-model path analytic study. *Scholar: Human Sciences*, 9 (2), 147-147.
- Raj, R. (2009). *A study in business ethics*. New Delhi: Himalaya Publishing.
- Randall, D. M. (1989). Taking stock: can the theory of reasoned action explain unethical conduct?. *Journal of Business Ethics*, 8, 873-882.
- Randall, D. M. and Gibson, A. M. (1991). Ethical decision making in the medical profession: an application of the theory of planned behavior. *Journal of Business Ethics*, 10, 111-122.
- Reevy, G. M., Ozer, M. and Ito, Y. (2010). *Encyclopedia of emotion*. Santa Barbara, CA: Greenwood Publishing Group.
- Reidenbach, R. E. and Robin, D. P. (1990). Toward the development of a multidimensional scale for improving evaluations of business Ethics. *Journal of Business Ethics*, 9 (8), 639-653.
- Reitz, A. K., Zimmermann, J., Hutteman, R., Specht, J. and Neyer, F. J. (2014). How peers make a difference: the role of peer groups and peer relationships in personality development. *European Journal of Personality*, 28 (3), 279-288.
- Rest, J. (1986). *Moral development: advances in research and theory*. New York: Praeger.

- Rest, J. R. (1994). Background: theory and research. J. R. Rest, and D. Narvaez (Ed.), in *Moral development in the professions* (s. 1-26). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Revelle, W. and Scherer, K. R. (2010). *Personality and emotion*. New York: Oxford University Press.
- Reynolds, S. J. (2006). Moral awareness and ethical predispositions: investigating the role of individual differences in the recognition of moral issues. *Journal of Applied Psychology*, 91 (1), 233-243.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2013). Emotion and mood. S. P. Robbins and T. A. Judge (Ed.), in *Organizational Behaviour*. UK: Pearson.
- Roberts, B. W. and DelVecchio, W. F. (2000). *The rank-order consistency of personality traits from childhood to old age: a quantitative review of longitudinal studies*. Psychol Bull.
- Robertson, C. J., Gilley, K. M. and Street, M. D. (2003). The relationship between ethics and firm practices in russia and The United States, *Journal of World Business*, 38 (4), 375-384.
- Robertson, C. and Fadil, P. A. (1999). Ethical decision making in multinational organizations: a culture-based model. *Journal of Business Ethics*, 19 (4), 385-392.
- Robertson, D. C., Voegtlin, C. and Maak, T. (2017). Business ethics: the promise of neuroscience. *Journal of Business Ethics*, 144 (4), 679-697.
- Robertson, D., Snarey, J., Ousley, O., Harenski, K., Bowman, F. D., Gilkey, R. and Kilts, C. (2007). The neural processing of moral sensitivity to issues of justice and care. *Neuropsychologia*, 45 (4), 755-766.
- Roozen, I., Pelsmacker, P. D. and Bostyn, F. (2001). The ethical dimensions of decision processes of employees. *Journal of Business Ethics*, 33, 87-99.
- Ross, G. F. (2004). Ethics, trust and expectations regarding the treatment of disabled staff within a tourism/hospitality industry context. *Hospitality Management*, 23 (5), 523-544.
- Ross, W. and Robertson, D. C. (2003). A typology of situational factors: impact on salesperson decision-making about ethical issues. *Journal of Business Ethics*, 46 (3), 213-234.
- Rothmann, S. and Coetzer, E. P. (2003). The big five personality dimensions and job performance. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29 (1), 68-74.
- Roxas, M. L. and Stoneback, J. Y. (2004). The importance of gender across cultures in ethical decision-making. *Journal of Business Ethics*, 50, 149-165.
- Royzman, E. B., Leeman, R. F. and Sabini, J. (2008). "You make me sick": moral dyspepsia as a reaction to third-party sibling incest. *Motivation and Emotion*, 32 (2), 100-108.
- Ruedy, N., Moore, C., Gino, F. and Schweitzer, M. E. (2013). The cheater's high: the unexpected affective benefits of unethical behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 105 (4), 531.

- Ruegger, D. and King, E. W. (1992). A study of the effect of age and gender upon student business ethics. *Journal of Business Ethics*, 11 (3), 179-186.
- Rusting, C. L. and Larsen, R. J. (1997). Extraversion, neuroticism, and susceptibility to positive and negative affect: A test of two theoretical models. *Personality and individual differences*, 22 (5), 607-612.
- Ryckman, R. (2008). *Theories of personality*. Belmont, CA: Cengage Learning/Wadsworth.
- Saks, A. M. and Ashforth, B. E. (2002). Is job search related to employment quality? it all depends on the fit. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 646.
- Salgado, J. F. (1998). Big Five personality dimensions and job performance in army and civil occupations: A European perspective. *Human performance*, 11 (2-3), 271-288.
- Salgado, J. F. (2002). The big five personality dimensions and counterproductive. *International Journal of Selection and Assessment*, 10 (1-2), 117-125.
- Salvador, R. and Folger, R. G. (2009). Business ethics and the brain: Rommel Salvador and Robert G. Folger. *Business Ethics Quarterly*, 19 (1), 1-31.
- Sambur, B. (2005). *Bireyselleşme yolu Jung'un psikoloji teorisi*. Ankara: Elis Yayınları.
- Sanfey, A. G., Rilling, J. K., Aronson, J. A., Nystrom, L. E. and Cohen, J. D. (2003). The neural basis of economic decision-making in the ultimatum game. *Science*, 300 (5626), 1755-1758.
- Santrock, J. W. (2020). *Yaşam boyu gelişim*. (Çev: G. Yüksel). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Sarıışık, M., Akova, O. ve Çontu, M. (2006). Otel yöneticilerinin etik politika ve yöntemlere yaklaşımları üzerine amprik bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 22-34.
- Sarıtaş, M. (1997). Yönetimde kişilik faktörü. *Eğitim Yönetimi*, 3 (4), 527-548.
- Sarlo, M., Lotto, L., Rumiati, R. and Palomba, D. (2014). If it makes you feel bad, don't do it! Egoistic rather than altruistic empathy modulates neural and behavioral responses in moral dilemmas. *Physiology & Behavior*, 130, 127-134.
- Savitz, J. B. and Ramesar, R. S. (2004). Genetic variants implicated in personality: a review of the more promising candidates. *American journal of medical genetics Part B: Neuropsychiatric genetics*, 131 (1), 20-32.
- Sayar, K. ve Dinç, M. (2009). *Psikolojiye giriş*. İstanbul: Dem Yayınları.
- Saylı, H. ve Kızıldağ, D. (2007). Yönetimsel etik ve yönetimsel etiğin oluşmasında insan kaynakları yönetiminin rolünü belirlemeye yönelik bir analiz. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 9 (1), 233-251.
- Schachter, S. and Singer, J. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review*, 69 (5), 379-399.
- Scherer, K. R. and Tran, V. (2001). Effects of emotion on the process of organizational learning. M. Dierkes, J. Child, and I. Nonaka (Ed.), in *Handbook of organizational learning* (s. 369-392). Oxford University Press.

- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. (1998). *Basic organizational behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. (1994). *Managing organizational behavior*. ABD: Jhon Wiley & Sons.
- Schiffenbauer, A. (1974). Effect of observer's emotional state on judgments of the emotional state of others. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30 (1), 31-35.
- Schlenker, B. R. (2008). Integrity and character: implications of principled and expedient ethical ideologies. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 27 (10), 1078-1125.
- Schlenker, B. R. and Forsyth, D. R. (1977). On the ethics of psychological research. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13 (4), 369-396.
- Schlenker, B. R., Miller, M. L., and Johnson, R. M. (2009). Moral identity, integrity, and personal responsibility. D. Narvaez, and D. K. Lapsley (Ed.), in *Personality, identity, and character: explorations in moral psychology* (s. 316-340). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schminke, M. (2001). Considering the business in business ethics: An exploratory study of the influence of organizational size and structure on individual ethical predispositions. *Journal of Business Ethics*, 30 (4), 375-390.
- Schnall, S., Benton, J. and Harvey, S. (2008). With a clean conscience: cleanliness reduces the severity of moral judgments. *Psychological Science*, 19 (12), 1219-1222.
- Schoefer, K. and Ennew, C. (2005). The impact of perceived justice on consumers' emotional responses to service complaint experiences. *The Journal of Services Marketing*, 19 (5), 261-270.
- Schultz, D. P. (1976). *Theories of personality*. California: Brooks/Cole Publish.
- Schultz, D. P. and Schultz, S. E. (2015). *Theories of personality*. U.S.A.: Cengage Learning.
- Schwartz, M. (2001). The nature of the relationship between corporate codes of ethics and behaviour. *Journal of Business Ethics*, 32, 247-262.
- Schwartz, M. S. (2016). Ethical decision-making theory: an integrated approach. *Journal of Business Ethics*, 139, 755-776.
- Schwartz, M. S. (2017). *Business ethics an ethical decision-making approach*. UK.: Wiley Blackwell.
- Schwarz, N. (2000). Emotion, cognition, and decision making. *Cognition & Emotion*, 14 (4), 433-440.
- Schwarz, N. and Clore, G.Ş. (1988). How do I feel about it? The informative function of affective states. K. Fiedler and J.P. Forgas (Ed.), in *Affect, cognition, and social behavior* (pp.42-62). Göttingen, Germany: Hogrefe.
- Schwarz, N. and Clore, G. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45 (3), 513-523.

- Schwarz, N. and Clore, G. L. (2007). Feelings and phenomenal experiences. A. W. Kruglanski, and E. T. Higgins (Ed.), in *Social psychology handbook of basic principles* (s. 385-408). New York London: The Guildford Press.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *In Journal of Social Policy Conferences*, 50, 813-834.
- Serbest, H. (2001). İnsan ve etik. Işık Binyılı Dergisi, 7(2). https://www.lightmillennium.org/summer_fall_01/turkce_sonbahar_01/hserbest_insan_etik.html (Erişim Tarihi: 05.02.2022).
- Serçeoğlu, N. (2013). Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin hizmet verme yatkınlığı üzerindeki etkisi. *Journal of Yasar University*, 8(31), 5253-5273.
- Serwinek, P. J. (1992). Demographic and related differences in ethival views among small businesses. *Journal of Business Ethics*, 11, 555-566.
- Seymen, O. A. ve Bolat, T. (2007). Kohlberg'in bilişsel ahlâkî gelişim modelinden yararlanan etiksel karar verme modellerinin karşılaştırmalı analizi. *Akdeniz İbf Dergisi*, 7 (13), 24-61.
- Sharf, R. S. (2018). *Psikoterapi ve psikolojik danışma kuramları kavramlar ve örnek olaylar*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Shaw, W. H. and Barry, V. (1992). *Moral issues in business*. California: Fifth Edition California Wadsworth.
- Shiota, M. N., Keltner, D. and John, O. P. (2006). Positive emotion dispositions differentially associated with big five personality and attachment style. *The Journal of Positive Psychology*, 1 (2), 61-71.
- Shiota, M. and Kalat, J. (2012). *The nature of emotion*. M. Shiota, and J. Kalat (Ed.), in *Emotion* (s. 2-32). Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Simga-Mugan, C., Daly, B. A., Onkal, D. and Kavut, L. (2005). The influence of nationality and gender on ethical sensitivity: An application of the issue-contingent model. *Journal of Business Ethics*, 57, 139-159.
- Simha, A. and Parboteeah, P. K. (2019). The big 5 personality traits and willingness to justify unethical behavior-a cross-national examination. *Journal of Business Ethics*, 167, 451-471.
- Sims, R. R. (1992). The challenge of ethical behavior in organizations. *Journal of Business Ethics Volume*, 11, 505-513.
- Singh, J. J., Garg, N., Govind, R. and Vitell, S. J. (2018). Anger strays, fear refrains: The differential effect of negative emotions on consumers' ethical judgments. *Journal of Business Ethics*, 151, 235-248.
- Singh, R., Ramgulam, N., Lewis, R. and Ramdeo, S. (2019). An investigation into Caribbean hotel employees' personality, work engagement, job satisfaction and turnover intentions. *Journal of Eastern Caribbean Studies*, 44 (1), 23-48.
- Singhapakdi, A. (1999). Perceived importance of ethics and ethical decisions in marketing. *Journal of Business Research*, 45 (1), 89-99.

- Singhapakdi, A. (2004). Important factors underlying ethical intentions of students: implications for marketing education. *Journal of Marketing Education*, 26 (3), 261- 270.
- Singhapakdi, A. and Vitell, S. (1990). Marketing ethics: factors influencing perceptions of ethical problems and alternatives. *Journal of Macromarketing*, 10 (1), 4-18.
- Singhapakdi, A., Kraft, K. L., Vitell, S. J. and Rallapalli, K. C. (1995). The perceived importance of ethics and social responsibility on organizational effectiveness: a survey of marketers. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 23 (1), 49-56.
- Singhapakdi, A., Salyachivin, S., Virakul, B. and Veerayangkur, V. (2000). Some important factors underlying ethical decision making of managers in Thailand. *Journal of Business Ethics*, 27, 271-284.
- Singhapakdi, A., Vitell, S. J. and Franke, G. R. (1999). Antecedents, consequences, and mediating effects of perceived moral intensity and personal moral philosophies. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27 (1), 19-36.
- Sirakaya, E., Petrick, J. and Choi, H. S. (2004). The role of mood on tourism product evaluations. *Annals of Tourism Research*, 31 (3), 517-539.
- Smart, J. J. (1967). Extreme and restricted utilitarianism. P. Foot (Ed.), in *Theories of Ethics*. UK: Oxford University Press.
- Smith, C. A. and Ellsworth, P. C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48 (4), 813-838.
- Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2002). Beş faktör kişilik envanterinin geliştirilmesi-1: ölçek ve alt ölçeklerinin oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49), 21-33.
- Songar, A. (1977). *Psikiyatri, modern psikobioloji ve ruh hastalıkları*. İstanbul: Geçit Kitabevi.
- Sosik, J. L. and Jung, D. I. (2010). *Full range leadership development: pathways for people. profit and planet*. Routledge, New York, NY.
- Soto, C. J. and John, O. P. (2009). Using the california psychological inventory to assess the big five personality domains: a hierarchical approach. *Journal of Research in Personality*, 43 (1), 25-38.
- Southam-Gerow, M. (2014). *Çocuklarda ve ergenlerde duygusal düzenleme*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Soyalın, M. (2019). The relations among organizational ethical climate, psychological safety, power distance orientation and employee voice behaviour. *Atatürk University Unpublished Doctoral Dissertation*, Erzurum, Turkey.
- Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2001). Otel İşletmeleri ve yöneticileri açısından etik kavramı ve uygulamaları: ankara'da amprik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (5), 31-54.
- Sparks, J. R. and Hunt, S. D. (1998). Marketing researcher ethical sensitiviy: conceptualization, measurement and exploratory investigation. *Journal of Marketing*, 62 (2), 92-109.

- Spence, J. R., Brown, D. J., Keeping, L. M. and Lian, H. (2014). Helpful today, but not tomorrow? feeling grateful as a predictor of daily organizational citizenship behaviors. *Personnel Psychology*, 67 (3), 705-738.
- Spies, K., Friedrich, H. and Kerstin, L. (1997). Store atmosphere, mood and purchasing behavior. *International Journal of Research in Marketing*, 14 (1), 1-17.
- Spiro, M. E. (1954). The Psychology and psychotherapy of otto rank by Fay b. Karpf; the interpersonal theory of psychiatry by Harry Stack Sullivan. *American Anthropologist*, 56 (2), 323-326.
- Sponville, A. C. (2006). *Felsefeyi takdimidir*. (Çev: S. Yılancıoğlu). İstanbul: Altın Kitaplar.
- Stanwick, P. A. and Stanwick, S. D. (1998). The relationship between corporate social performance, and organizational size, financial performance, and environmental performance: an empirical examination. *Journal of Business Ethics*, 17 (2), 195-204.
- Staw, B. M. and Barsade, S. G. (1993). Affect and managerial performance: a test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses. *Administrative science quarterly*, 38 (2), 304-331.
- Stead, W. E., Worrell, D. L. and Stead, J. G. (1990). An integrative model for understanding and managing ethical behavior in business organizations. *Journal of Business Ethics*, 9, 233-242.
- Steenhaut, S. and Kenhove, P. V. (2006). The mediating role of anticipated guilt in consumer's ethical decision-making. *Journal of Business Ethics*, 69, 269-288.
- Stevens, A. (1999). *Jung*. (Çev: A. Çayır.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Stevens, B. (2001). Hospitality ethics: responses from human resource directors and students to seven ethical scenarios. *Journal of Business Ethics*, 30, 233-242.
- Stevens, B. and Brownell, J. (2000). Ethics: communicating standards and influencing behavior. *Cornell Hotel and Restaurant Administrations Quarterly*, 41 (2), 39-43.
- Stevens, B. and Fleckenstein, A. (1999). Comparative ethics: how students and human-resources directors react to reallife situations. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40 (2), 69-75.
- Stevenson, C. L. (1975). Etik terimlerin duygusal anlamı. *Felsefe Arşivi*(19). <https://felsefearkivi.wordpress.com/2013/03/05/felsefe-arkivi-dergisinde-basilmis-tum-yazilar/> adresinden alındı
- Stojiljkovic, S. (1998). Personality characteristics and moral judgment. *Facta Universitatis-Series: Philosophy and Sociology*, 1 (5), 507-514.
- Storm, K. and Rothmann, S. (2003). The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29 (4), 35-42.
- Stroll, A. (2020). Philosophy made simple. M. Türkeri (Ed.), *Etik kuramları içinde* (s. 17-22). Antalya: Lotus Yayıncılık.

- Sullivan, H. S. (1947). *Conceptions of modern psychiatry*. Washington DC: William Alanson White Psychiatric Foundation.
- Swinyard, W. (1993). The effects of mood, involvement and quality of store experience on shopping intentions. *Journal of Consumer Research*, 20 (2), 271-280.
- Şahin, S. E. (2019). Ayırıcı özellik kuramı: G. Allport, R. Cattell, P. T. Costa ve R. R. McCrae. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 508-553). Ankara: Pegem Akademi.
- Şen, M. L. (2009). *Kamu görevlileri etik rehberi*. Ankara: T.C. Başbakanlık.
- Tafari, E., Roux, E. and Greifeneder, R. (2018). In the mood for action: When negative program-induced mood improves the behavioral effectiveness of TV commercials. *Journal of Business Research*, 84, 125-140.
- Tagay, Ö. ve Karataş, Z. (2019). Özgürlükten kaçış kuramı hümanist psikanaliz: Erich Fromm. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 296-325). Ankara: Pegem Akademi.
- Talu, E. (2019). Varoluşçu Kuram: R. May. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 484-505). Ankara: Pegem Akademi.
- Tan, E. (1981). *Toplum bilimine giriş temel kavramlar*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Tan, H. H., Foo, M. D., Chong, C. L. and Renee, N. G. (2003). Situational and dispositional predictors of displays of positive emotions. *Journal of Organizational Behavior*, 24 (8), 961-978.
- Tangney, J. P., Stuewig, J. and Mashek, D. J. (2007). Moral emotions and moral behavior. *Annual Review of Psychology*, 58 (1), 345-372.
- Tannsjö, T. (2008). *Understanding ethics: an introduction to moral theory*. Edinburg: Edinburgh University.
- Tanoff, G. F. (1999). Jop Satisfaction and Personality: The Utility of Five- Factor Model of Personality. Distribution Statement A Approved For Public Release Distribution Unlimited. ABD: University of Oregon.
- Tanrikulu, İ. (2019). Sosyal öğrenme kuramı: Albert Bandura. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 382-406). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tanrıverdi, H., Yılmaz, A., Pala, B. ve Ercan, F. Z. (2019). Kişilik özellikleri, duygusal zekâ, kariyer uyum yeteneği ve turizmde kariyer yapma isteği arasındaki ilişkilerin incelenmesi: İstanbul Üniversitesi'nde turizm işletmeciliği eğitimi alan öğrenciler üzerine bir araştırma. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 3 (1), 41-56.
- Tansal, S. (2002). Etik değerlere evrensel yaklaşım. *Executive Excellence Dergisi*, 64 (2), 10-11.

- Tao, Y., Cai, Y., Rana, C. and Zhong, Y. (2020). The impact of the extraversion-introversion personality traits and emotions in a moral decision-making task. *Personality and Individual Differences*, 158, 109840.
- Tarhan, N. (2009). *Duyguların dili*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Taylor, P. W. (1978). *Problems of moral philosophy: an introduction to ethics*. California: Wadsworth Press.
- Taymur, İ. ve Türkçapar, M. H. (2012). Kişilik: tanımı, sınıflaması ve değerlendirilmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4 (2), 154-177.
- Tek, M. ve Reyhanoğlu, M. (2004). Etikten etikete: işletmelerde çevresel etik: söylem-eylem farklılaşması. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (3), 205-229.
- Tekin Ö. A. (2012). *Yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler: Antalya Kemer'deki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerine bir uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tekin, Ö. A. ve Kalkan, G. (2017). The relationship between service orientation and five factor personality traits: a study on hotel employees. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 12 (48), 272-283.
- Tekin, Ö. A., Turan, S. N., Özmen, M., Turhan, A. A. ve Kökçü, A. (2012). Beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama. *Journal of Yasar University*, 27 (7), 4611-4641.
- Tellegen, A., Lykken, D., Bouchard, T., Wilcox, K., Segal, N. and Rich, S. (1988). Personality similarity in twins raised apart and together. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54 (6), 1031-1039.
- Temeloğlu, E. ve Aksu, M. (2016). Turizm eğitimi alan öğrencilerin kişilik özelliklerinin turizmde kariyer yapma istekleri üzerindeki etkisi: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi örneği. *Journal of International Social Research*, 9 (43), 1512-1521.
- Tenbrunsel, A. E. and Smith-Crowe, K. (2008). 13 ethical decision making: where we've been and where we're going. *Academy of Management Annals*, 2 (1), 545-607.
- Teng, C. C. (2008). The effects of personality traits and attitudes on student uptake in hospitality employment. *International Journal of Hospitality Management*, 27 (1), 76-86.
- Tepe, H. (1998). Bir felsefe dalı olarak etik. *Doğu Batı Dergisi*, 4, 9-25.
- Tepe, H. (2011). *Etik ve metaetik*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu.
- Tepe, H. (2015). Ahlak felsefesi. L. Çilingi (Ed.), *Ahlak felsefesi yazıları içinde* (s. 53-76). Ankara: Elis Yayınları.
- Terpstra, D. E., Rozell, E. J. and Robinson, R. K. (1993). The influence of personality and demographic variables on ethical decisions related to insider trading. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 127 (4), 375-389.
- Tett, R. P. and Christiansen, N. D. (2007). Personality tests at the crossroads: a response to morgeson. *Personnel Psychology*, 60 (4), 967-993.

- Tevrüz, S. (2007). Etik yaklaşımlar ve iş ahlakı. S. Tevrüz (Ed.), *İş hayatında etik* içinde. İstanbul: Beta Basıncılık.
- Thayer, R. E. (1989). *The biopsychology of mood and arousal*. New York: Oxford University. Press.
- Thomas, J. C. and Segal, D. L. (2006). *Comprehensive handbook of personality and psychopathology, personality and everyday functioning*, ABD: John Wiley & Sons.
- Thomas, T., Schermerhorn, J. R. and Dienhart, J. (2004). Strategic leadership of ethical behaviour in business. *Academy of Management Review*, 18 (2), 56- 66.
- Thomson, J. J. (1976). Killing, letting die, and the trolley problem. *The monist*, 59 (2), 204-217.
- Tierney, E. P. (1997). *İş ahlakı*. (Çev: G. Günay). İstanbul: Rota Yayınları.
- Timmerman, T. A. (2006). Predicting turnover with broad and narrow personality traits. *International Journal of Selection and Assessment*, 14 (4), 392-399.
- Titrek, O. (2007). *IQ'dan EQ'ya: Duyguları zekice yönetme*. Ankara: Pegem Akademi.
- Tobin, R. M., Graziano, W. G., Vanman, E. J. and Tassinary, L. G. (2000). Personality, emotional experience, and efforts to control emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79 (4), 656-669.
- Tomkins, S. (1962). *Affect imagery consciousness*. New York: Springer Publishing Company.
- Tomkins, S. S. (2009). Psychological and ethological approaches affect theory. K. R. Scherer, and P. Ekman (Ed.), in *Approaches to emotion* (s. 163-197). New York London: Psychology Press Taylor & Francis Group.
- Tonus, H. Z. ve Oruç, İ. (2012). İnsan kaynakları yönetiminde etik dışı davranışlar ve yönetimi: bir işletmenin personel yönetmeliği içerik analizi. *İş Ahlakı Dergisi*, 5(10), 149-181.
- Topaloğlu, M. ve Tuna, M. (1998). Otel işletmelerinde stresin değerlendirilmesi: amprik bir çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9 (2), 39-45.
- Topçu-Uzer, Ç. (2019). Bilişsel Kuram-kişisel yapılar kuramı: G. Kelly. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle* içinde (s. 410-433). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Toplu-Demirtaş, E. (2019). Kişilik ve kişiliğin temel kavramları. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya Yıldız içinde, *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle* (s. 2-31). Ankara: Pegem Akademi.
- Topses, G. ve Serin, N. (2012). *Psikolojik danışma ve kişilik kuramları*. Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Torres, M. B. (2001). *Character and decision making*. IESE University of Navarra.
- Tosun, P., Sezgin, S. ve Uray, N. (2019). Pazarlama biliminde duygu ve duygu durumu kavramları için baz alınmış teoriler. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (72), 1849-1868.

- Townsend, J. T., Silva, K. M., Spencer-Smith, J. and Wenger, M. J. (2000). Exploring the relations between categorization and decision making with regard to realistic face stimuli. *Pragmatics & Cognition*, 8 (1), 83-105.
- Townsend, S. S. and Thompson, L. L. (2014). Implications of the protestant work ethic for cooperative and mixed-motive teams. *Organizational Psychology Review*, 4 (1), 4-26.
- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde etkili bir yaklaşım: duygu yönetimi. *Kuramsal Eğitim Bilim*, 1 (1), 33-47.
- Treise, D. (1994). Ethics in advertising: ideological correlates of consumer perceptions. *Journal of Advertising*, 23 (3), 59-69.
- Trevino, K. L. and Youngblood, S. A. (1990). Bad apples in bad barrels: a causal analysis of ethical decision-making behavior. *Journal of Applied Psychology*, 75 (4), 378-389.
- Trevino, L. K. (1986). Ethical decision making in organizations: a person situation interactionist model. *The Academy of Management Review*, 11 (3), 601-617.
- Trevino, L. K. and Nelson, K. A. (2011). *Managing business ethics straight talk about how to do it right*. USA: John Wiley & Sons.
- Trevino, L. K. and Weaver, G. R. (1994). Business ethics/business ethics: one field or two. *Business Ethics Quarterly*, 4 (2), 113-128.
- Trevino, L. K., Brown, M. and Hartman, L. P. (2003). A qualitative investigation of perceived executive ethical leadership: Perceptions from inside and outside the executive suite. *Human Relations*, 56 (1), 5-37.
- Trevino, L. K., Weaver, G. R. and Reynolds, S. J. (2006). Behavioral ethics in organizations: a review. *Journal of Management*, 32 (6), 951-990.
- Tripathi, M. N. (2015). Dissecting affect: an attempt to understand its influence on consumer decision making. *Vilakshan, XIMB Journal of Management*, 12 (1), 97-114.
- Tsai, J. L., Levenson, R. W. ve McCoy, K. (2006). Cultural and temperamental variation in emotional response. *Emotion*, 6 (3), 484-497.
- Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Liderliğin etik boyutu: etik liderliğin otel işletmelerinde işgörenler tarafından algılanması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (3), 184-209.
- Turan, F. (2021). *Genç erişkenlerde yüzlerden duyguları tanımlama testinin geliştirilmesi*. İstanbul: İksad Yayınları.
- Turner, J. H. (2007). *Human Emotions: A Sociological Theory*. New York, USA: Routledge.
- Türer, C. (2019). Niçin Etik?. C. Türer (Ed.), *Etik ve etik sorunlar içinde*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Türk Psikologlar Derneği. (2004). Etik yönetmeliği. 18 Nisan 2004 tarihinde yapılan 27. Olağan Genel Kurumunda kabul edilmiştir. <https://www.psikolog.org.tr/tr/files/folder/etik-yonetmeliği-x389.pdf> (Erişim Tarihi: 10.03.2022).
- Türkeri, M. (2019). *Etik kuramları*. Antalya: Lotus Yayınevi.

- Tversky, A. and Fox, G. R. (1995). Weighing risk and uncertainty. *Psychological Review*, 102 (2), 269-283.
- Tversky, A. and Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *American Association for the Advancement of Science*, 211 (4481), 453-458.
- Ulaş, Ö. (2019). Kişilerarası İlişkiler Kuramı: H. S.Sullivan. D. Gençtanırım-Kurt, ve E. Çetinkaya-Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 232-266). Ankara: Pegem Akademi.
- Ulrich, C. M. and Soeken, K. L. (2005). A path analytic model of ethical conflict in practice and autonomy in a sample of nurse practitioners. *Nursing Ethics*, 12 (3), 305-316.
- Ulutaş, M. ve Çıkınoy, S. (2022). Konaklama işletmelerinde duygu durumlarının iş tatminine etkisi: Bişkek örneği. *ученый XXI века*. 18-26. Erişim adresi: <https://cyberleninka.ru/article/n/konaklama-i-letmelerinde-duygu-durumlarinin-i-tatminine-etkisi-bi-kek-rne-i>.
- Upchurch, R. (1998a). Ethics in the hospitality industry: an applied model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10 (6), 227-233.
- Upchurch, R. (1998b). A conceptual foundation for ethical decision making: a stakeholder perspective in the lodging industry (USA). *Journal of Business Research*, 17, 1349-1361.
- Upchurch, R. S. and Ruhland, S. K. (1996). The organizational bases of ethical work climates in lodging operations as perceived by general managers. *Journal of Business Ethics*, 15, 1083-1093.
- Upchurch, R. and Ruhland, S. (1995). An analysis of ethical work climate and leadership relationship in lodging operations. *Journal of Travel Research*, 34 (2), 36-42.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel araştırma süreci ve spss ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ural, Ş. (1998). Epistemolojik açıdan değerler ve ahlak. *Doğu Batı Üç Aylık Düşünce Dergisi*, 4 (6), 1-8.
- Ural, T. (2003). *İşletme ve pazarlama etiği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, A. (2012). Kamu örgütlerinde meslek etiği ve çalışma ahlakı üzerine bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 17 (1), 403-421.
- Ülgen, H. ve Mirze, S. K. (2004). *İşletmelerde stratejik yönetim*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Ülken, H. Z. (2001). *Bilgi ve değer*. Ankara: Doğu Batı Yayınları.
- Ünal, A. ve Nardalı, S. (2010). İşletme ve pazarlama etiğine giriş. C. Ay, B. Kartal, ve S. Nardalı (Ed.), *Pazarlamada etik yaklaşımlar içinde* (s. 2-28). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Valdesolo, P. and DeSteno, D. (2006). Manipulations of emotional context shape moral judgment. *Psychological Science*, 17 (6), 476-477.

- Valen, G. and Casado, M. (2000). Ethical principles for the hospitality curriculum. *Cornell Hotel and Restaurant Administration*, 41 (2), 44-51.
- Valentine, S. R. and Bateman, C. R. (2011). The impact of ethical ideologies, moral intensity, and social context on sales-based ethical reasoning. *Journal of Business Ethics*, 102, 155-168.
- Valentine, S. R. and Rittenburg, T. L. (2007). The ethical decision making of men and women executives in international business situations. *Journal of Business Ethics*, 71, 125-134.
- Vallen, G. and Casado, M. (2000). Ethical principles for the hospitality curriculum. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41 (2), 44-51.
- Van Aarde, N., Meiring, D. and Wiernik, B. M. (2017). The validity of the big five personality traits for job performance: meta-analyses of South African studies. *International Journal of Selection and Assessment*, 25 (3), 223-239.
- Van den Berg, P. T. and Feij, J. A. (2003). Complex relationships among personality traits, job characteristics, and work behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 11 (4), 326-339.
- Varinli, İ. (2004). Hizmet işletmelerinde çalışanların etik olmayan davranışlarına ilişkin değerlendirmeleri otel işletmelerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 4 (2), 44-53.
- Velasquez, M. G. (2013). *Business ethics: concepts & cases*. New Jersey: Pearson Education.
- Velthouse, B. and Kandoğan, Y. (2007). Ethics in practice: what are managers really doing?. *Journal of Business Ethics*, 70, 151-163.
- Vitell, J., Lumkin, R. and Rawwas, M. Y. (1991). Consumer ethics: an investigation of ethical beliefs of elderly consumers. *Journal of Business Ethics*, 10, 365-375.
- Vitell, S. J. and Hidalgo, E. R. (2006). The impact of corporate ethical values and enforcement of ethical codes on the perceived importance of ethics in business: A comparison of US and Spanish managers. *Journal of Business Ethics*, 64, 31-43.
- Vitell, S. J. and Paolillo, J. G. (2003). Consumer ethics: the role of religiosity. *Journal of Business Ethics*, 46, 151-162.
- Vitell, S. J., Rallapalli, K. C. and Singhapakdi, A. (1993). Marketing norms: The influence of personal moral philosophies and organizational ethical culture. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 331-337.
- Wagner, S. C. and Sanders, L. G. (2001). Considerations in ethical decision-making and software piracy. *Journal of Business Ethics*, 29, 161-167.
- Walker, L. J. and Frimer, J. A. (2007). Moral personality of brave and caring exemplars. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93 (5), 845-860.
- Wall, T. D. (1998). *The Blackwell encyclopedic dictionary of organizational*. USA: Blackwell Publishers Inc.

- Walumbwa, F. O. and Schaubroeck, J. (2009). Leader personality traits and employee voice behavior: mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety. *Journal of Applied Psychology American Psychological Association*, 94 (5), 1275-1286.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Publications.
- Watson, D. and Clark, L. A. (1997). Measurement and mismeasurement of mood: recurrent and emergent issues. *Journal of Personality Assessment*, 68 (2), 267-296.
- Watson, D. and Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98 (2), 219-235.
- Watson, D., Clark, L. A. and Harkness, A. R. (1994). Structures of personality and their relevance to psychopathology. *Journal of Abnormal Psychology*, 103 (1), 18-31.
- Watson, D., Clark, L. A. and Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the panas scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54 (6), 1063- 1070.
- Weber, J., Kurke, L. B. and Pentico, D. W. (2003). Why do employees steal? Assessing differences in ethical and unethical employee behavior using ethical work climates. *Business & Society*, 42 (3), 359-380.
- Wehr, G. (2012). *Carl gustav jung*. İstanbul: Şule Yayınları.
- Weiner, B. and Graham, S. (1984). An attributional approach to emotional development. C. E. Izard, J. Kagan, and R. B. Zajonc (Ed.), in *Emotions, cognition and behavior* (s. 167-191). New York: Cambridge University Press.
- Weiss, H. M. and Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. *Research in Organizational Behavior*, 18 (1), 1-74.
- Weiss, H. M. and Cropanzano, R. (1996). An affective events approach to job satisfaction. B. M. Staw, and L. L. (Ed.), in *Cummings*, Research in Organizational Behavior (s. 1-74). Greenwich: CT: JAI Press.
- Weiss, H. M., Nicholas, J. P. and Daus, C. S. (1999). An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 78 (1), 1-24.
- Werhane, P. H., Pincus, L. H., Archer, C., Englehardt, E. E. and Pritchard, M. S. (2013). *Obstacles to ethical decision-making: mental models, milgram and the problem of obedience*. New York: Cambridge University Press.
- Westbrook, R. and Oliver, R. L., 1991. The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 18 (1), 84-91.
- Wheeler, M. (1995). Tourism marketing ethics: an introduction. *International Marketing Review*, 12 (4), 38-49.
- White, C. J. (2006). Towards an understanding of the relationship between mood, emotions, service quality and customer loyalty intentions. *The Service Industries Journal*, 26 (8), 837-847.

- White, J. K., Hendrick, S. S. and Hendrick, C. (2004). Big five personality variables and relationship constructs. *Personality and Individual Differences*, 37 (7), 1519-1530.
- Whitney, D. L. (1989). The ethical orientations of hotel managers and hospitality students: implications for industry, education, and youthful careers. *Hospitality Education and Research Journal*, 13 (3), 187-192.
- Whitney, D. L. (1990). Ethics in the hospitality industry: with a focus on hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 9 (1), 59-68.
- Wiggins, D. (2006). *Ethics: twelve lectures on the philosophy of morality*. USA: Harvard University.
- Wight, P. (1993). Ecotourism: ethics or eco-sell. *Journal of Travel Research*, 31 (1), 3-9.
- Williams, K. M., Nathanson, C. and Paulhus, D. L. (2010). Identifying and profiling scholastic cheaters: their personality, cognitive ability, and motivation. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 16 (3), 293-307.
- Williams, K., Orpen, S., Hutchinson, L., Walker, L. and Zumbo, B. (2006). Personality, empathy, and moral development: examining ethical reasoning in relation to the big five and the dark triad. in *Poster Presented at the 67th Annual Meeting of the Canadian Psychological Association*, Calgary, Canada.
- Woehr, D. J. (2005). Measuring work ethic: examining the construct validity of the multidimensional work ethic profile. www.cursos.itam.mx/arciniega.
- Wong, S. (1998). Staff job-related ethics of hotel employees in Hong Kong. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10 (3), 107-115.
- Worsfold, P. (1989). A personality profile of the hotel manager. *International Journal of Hospitality Management*, 8 (1), 51-62.
- Wotruba, T. R. (1990). A comprehensive framework for the analysis of ethical behaviour a with a focus on sales organizations. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 10 (2), 29-42.
- Wright, W. F. and Bower, G. H. (1992). Mood effects on subjective probability assessment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 52 (2), 276-291.
- Yalçın, İ. (2019). Kişilik ve kişiliğin temel kavramları. D. Gençtanırım Kurt, ve E. Çetinkaya Yıldız (Ed.), *Kişilik kuramları gerçek yaşamdan kişilik analizi örnekleriyle içinde* (s. 2-31). Ankara: Pegem Akademi.
- Yalom, I. D. (2018). *Varoluşçu psikoterapi*. İstanbul: Pegasus Yayınları.
- Yaman, H. R. and Gürel, E. (2006). Ethical ideologies of tourism marketers. *Annals of Tourism Research*, 33 (2), 470-489.
- Yatich, H. K. and Musebe, R. (2017). Assessment of ethical behaviour on organizational performance. *African Journal of Business Management*, 11 (1), 12-16.
- Yavuzer, H. (1990). *Yaygın Ana-Baba Tutumları. Ana-Baba Okulu*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Yazıcı, A. (2007). William James'in descartes'in duygu kuramına eleştirisi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*, 2(44), 33-50.
- Yazıcı, A. ve Yazıcı, S. (2010). Etik durum ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8 (4), 1001-1017.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). *SPSS Uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yeh, R. (2012). Hotel general managers' perceptions of business ethics education: implications for hospitality educators, professionals, and students. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11 (1), 72-86.
- Yeşilyaprak, B. (1993). Kişilik gelişiminde ailesel faktörlerin etkisine ilişkin bir araştırma. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 3 (3), 3-16.
- Yeung, S. (2004). Hospitality curriculum: an industry perspective international. *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (4), 253-262.
- Yeung, S., Wong, S., and Chan, B. (2002). Ethical beliefs of hospitality and tourism students towards their school life. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14 (4), 183-192.
- Yıldırım, B. I., Gülmez, M. and Yıldırım, F. (2016). The relationship between the five-factor personality traits of workers and their job satisfaction: Study on five star hotels in Alanya. *Procedia Economics and Finance*, 39, 284-291.
- Yılmaz, A. (2009). Felsefenin sunduğu bir imkan olarak uygulamalı etik. *Muhafazakar Düşünce Dergisi*, 5 (19-20), 67-78.
- Yılmaz, A. ve Bahadır, İ. (2011). Otel işletmelerinde önbüro çalışanlarının etik algılamalarına yönelik bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (3), 21-40.
- Yiend, J., Mackintosh, B. and Mathews, A. (2005). Enduring consequences of experimentally induced biases in interpretation. *Behaviour Research and Therapy*, 43 (6), 779-797.
- Yiend, J., Mackintosh, B. and Savulich, G. (2012). *Cognition and Emotion*. (N. Braisby, and A. Gellatly), UK: Oxford University Press.
- York, C. D. (2014). Hone in on your hiring practices. *Journal of Property Management*, 79 (3), 26-27.
- Yukl, G. (2006). *Leadership in organizations*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Yukl, G. and Van Fleet, D. D. (1992). Theory and research on leadership in organizations. M. D. Dunnette, and L. M. Hough (Ed.), in *Handbook of industrial and organizational psychology* (s. 147-197). Consulting Psychologists Press.
- Yücel, R. ve Çiftci, G. E. (2012). Employees' perceptions towards ethical business attitudes and conduct. *Turkish Journal of Business Ethics*, 5 (9), 151-161.
- Yüksel, M. (2015). Etik kodlar, ahlak ve hukuk. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5 (1), 9-26.

- Zajonc, R. B. (1980). Feeling and thinking: preferences need no inferences. *American Psychologist*, 35 (2), 151-175.
- Zgheib, P. W. (2005). Managerial ethics: An empirical study of business students in the American University of Beirut. *Journal of Business Ethics*, 61, 69-78.
- Zhong, J. Y. and Mitchell, V. W. (2010). A mechanism model of the effect of hedonic product consumption on well-being. *Journal of Consumer Psychology*, 20 (2), 152-162.
- Zimmerman, R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: A meta-analytic path model. *Personnel Psychology*, 61 (2), 309-348.
- Zel, U. (2001). Yönetimde kişilik ve kişilik özellikleri. S. Güney (Ed.), *Yönetim ve organizasyon içinde*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Zeni, T. A., Buckley, M. R., Mumford, M. D. and Griffith, J. A. (2016). Making "sense" of ethical decision making the leadership. *Quarterly*, 27 (6), 838-855.
- Zodeck, S. and Mosier, K. L. (1990). Work in the family and employing organization. *American Psychologist*, 45 (2), 240-251.
- Zopiatis, A., Constanti, P. and Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.
- Zopiatis, A., Constanti, P. and Pavlou, I. (2010). Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers. *International CHRIE Conference-Refereed Track*, 1-10, https://scholarworks.umass.edu/refereed/CHRIE_2010/Friday/11.
- http-1:** Sixseconds: <https://www.6seconds.org/2020/08/11/plutchik-wheel-emotions/> (Erişim Tarihi: 13.11.2020).
- http-2:** <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 28.11.2020).
- http-3:** Türk Dil Kurumu: <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 23.11.2020).
- http-4:** <https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/112394,subat-2023-turizm-istatistik-raporupdf.pdf?0> (Erişim Tarihi: 10. 02. 2023).

EKLER

Sayın Katılımcı;

Bu araştırma, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında yürütülmekte olan “Otel Yöneticilerinin Kişilik Özellikleri ve Duygu Durumlarının, Etik Karar Almalarına Etkisi” isimli doktora tezinde kullanılmak üzere yürütülmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin ve işletmelerin bilgileri kesinlikle gizli tutulacaktır, herhangi bir ticari amaçla kullanılmayacaktır. Değerli vaktinizi ayırıp anket sorularını içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz. Saygılarımızla...

Doç. Dr. Bayram ŞAHİN
Merve AYCAN

Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi

I. Bölüm: Aşağıdaki her bir ifadeyi “etik karar alma” açısından kendinize ilişkin olarak 1 ile 5 arasında derecelendiriniz, uygun rakamı daire içine alarak işaretleyiniz.						
1: En düşük derece 5: En yüksek derece						
1	Kişiler davranışlarının hiç kimseye zarar vermeyeceğinden emin olmalıdır.	1	2	3	4	5
2	Risk küçük olsa bile, başkalarını riske sokmak asla hoş görülmemelidir.	1	2	3	4	5
3	Elde edilecek yarar ne olursa olsun, insanlara zarar verme ihtimali her zaman yanlıştır.	1	2	3	4	5
4	Bireyler asla başka birine zarar vermemelidir.	1	2	3	4	5
5	Kişiler başkalarının onur ve refahını tehdit edebilecek davranışlarda bulunmamalıdır.	1	2	3	4	5
6	Davranışın masum bir kişiye zarar verme ihtimali varsa yapılmamalıdır.	1	2	3	4	5
7	Bir davranışın sonuçlarını düşünerek karar vermek ahlaki değildir.	1	2	3	4	5
8	Toplumun en önem verdiği değer insanların onuru olmalıdır.	1	2	3	4	5
9	İnsanlar hiçbir koşulda refahından vazgeçmemelidir.	1	2	3	4	5
10	Ahlaki davranışlar en kusursuz eylem fikriyle gerçekleştirilir.	1	2	3	4	5
11	Her koşulda uygulanacak “kesin doğru olan” ahlaki bir kural yoktur.	1	2	3	4	5
12	Ahlaki anlayışlar durumdan duruma ve toplumdaki topluma değişir.	1	2	3	4	5
13	Ahlaki kurallar kişiye göre değişir. Bir kişinin ahlaki bakımından doğru bulduğunu başka biri yanlış olarak değerlendirebilir.	1	2	3	4	5
14	Ahlak konusunda mutlak bir doğru yoktur. Farklı ahlaki düşünceler “doğruluk” açısından karşılaştırılmazlar.	1	2	3	4	5
15	Neyin ahlaki, neyin ahlaki olmadığı kişisel değerlendirmelere bağlıdır.	1	2	3	4	5
16	Ahlaki değerler kişisel kurallardır; başkalarını yargılamak için kullanılamaz.	1	2	3	4	5
17	Bireyler toplumdan bağımsız olarak kendi kişisel ahlak kurallarına göre davranabilmelidir.	1	2	3	4	5
18	Belirli durumlardaki davranışları yasaklayan etik kurallar kişilerarası ilişkileri engeller.	1	2	3	4	5
19	Bir yalanın hoş görülüp görülmeceği tamamen duruma bağlıdır.	1	2	3	4	5
20	Bir yalanın söylenme nedeni, onun ahlaki ya da ahlak dışı olarak değerlendirilmesini belirler.	1	2	3	4	5

II. Bölüm: “Duygu durumu” çerçevesinde, aşağıda yer alan her bir duyguyu kendinize ilişkin olarak 1 ile 5 arasında derecelendiriniz, uygun rakamı daire içine alarak işaretleyiniz.						
Çalışma yaşamında genel olarak aşağıda yer alan hangi duyguları sıklıkla hissediyorsunuz?						
1: En düşük derece 5: En yüksek derece						
1	İlgili	1	2	3	4	5
2	Sıkıntılı	1	2	3	4	5
3	Heyecanlı	1	2	3	4	5

4	Mutsuz	1	2	3	4	5
5	Güçlü	1	2	3	4	5
6	Suçlu	1	2	3	4	5
7	Ürkmüş	1	2	3	4	5
8	Düşmanca	1	2	3	4	5
9	Hevesli	1	2	3	4	5
10	Gururlu	1	2	3	4	5
11	Asabi	1	2	3	4	5
12	Uyanık	1	2	3	4	5
13	Utanmış	1	2	3	4	5
14	İlhamlı	1	2	3	4	5
15	Sinirli	1	2	3	4	5
16	Kararlı	1	2	3	4	5
17	Dikkatli	1	2	3	4	5
18	Tedirgin	1	2	3	4	5
19	Aktif	1	2	3	4	5
20	Korkmuş	1	2	3	4	5

III. Bölüm: “Kişilik özelliği” çerçevesinde, aşağıdaki yer alan her bir ifadeyi **kendinize ilişkin olarak 1 ile 5 arasında derecelendiriniz**, uygun rakamı daire içine alarak işaretleyiniz.

1: En Düşük Derece 5: En Yüksek Derece

1	Konuşkan biriyim.	1	2	3	4	5
2	Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım.	1	2	3	4	5
3	Bir işi tam yaparım.	1	2	3	4	5
4	Karamsar biriyim.	1	2	3	4	5
5	Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim.	1	2	3	4	5
6	İçine kapanık biriyim.	1	2	3	4	5
7	Yardımsverim.	1	2	3	4	5
8	Dikkatsiz davranırım.	1	2	3	4	5
9	Rahatım, strese girmem.	1	2	3	4	5
10	Pek çok şeyi merak ederim.	1	2	3	4	5
11	Enerji doluyum.	1	2	3	4	5
12	Başkaları ile ağız dalaşı (sözlü kavga) başlatırım.	1	2	3	4	5
13	Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim.	1	2	3	4	5
14	Gergin biriyim.	1	2	3	4	5
15	Derin düşünen biriyim.	1	2	3	4	5
16	Diğer insanları heveslendiririm.	1	2	3	4	5
17	Bağışlayıcıyım.	1	2	3	4	5
18	Dağınık biriyim.	1	2	3	4	5
19	Endişeli biriyim.	1	2	3	4	5
20	Hayal gücüm kuvvetlidir.	1	2	3	4	5
21	Sessiz biriyim.	1	2	3	4	5
22	Başka insanlara güvenen biriyim.	1	2	3	4	5
23	Tembel olmaya eğilimliyim.	1	2	3	4	5
24	Duygusal olarak dengeliyim.	1	2	3	4	5
25	Yaratıcıyım.	1	2	3	4	5
26	Çekingen değilim, girişkenim.	1	2	3	4	5
27	Başka insanlara karşı soğuk biriyim.	1	2	3	4	5
28	Başladığım bir işi bitiririm, yarım bırakmam.	1	2	3	4	5
29	Duygu durumum değişkendir.	1	2	3	4	5
30	Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
31	Utangaç ve çekingenim.	1	2	3	4	5
32	Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım.	1	2	3	4	5
33	Bir işi hakkımı vererek yaparım.	1	2	3	4	5
34	Gergin ortamlarda sakin kalırım.	1	2	3	4	5
35	Rutin, tekdüze işleri yapmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
36	Dışa dönük sosyal biriyim.	1	2	3	4	5

37	Diğer insanlara kaba davranırım.	1	2	3	4	5
38	Yaptığım planları uygularım.	1	2	3	4	5
39	Çabuk sinirlenen biriyim.	1	2	3	4	5
40	Fikirlerle oynamayı, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim.	1	2	3	4	5
41	Sanata karşı ilgili değilim.	1	2	3	4	5
42	Başkaları ile yardımlaşmayı severim.	1	2	3	4	5
43	Dikkatim çabuk dağılır.	1	2	3	4	5
44	Sanata karşı ilgiliiyimdir.	1	2	3	4	5

IV- Aşağıdaki numaralandırılmış soruları cevaplandırınız.

1. Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

2. Doğum Yeriniz (İl/Şehir):.....

3. Yaşınız?

18-30 yaş arası 31-50 yaş arası 51-64 yaş arası 65 yaş ve üzeri

4. Medeni Durumunuz?

Evli Bekâr

5. Varsa Çocuk Sayısı?

Çocuğum yok Çocuğum Var (Lütfen Sayı belirtiniz).....

6. Eğitim Durumunuz?

İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü

7. Gelir Durumunuz?

2300 TL'den az 2300 TL - 4600 TL arası 4601 TL - 6900 TL arası
 6901 TL - 9200 TL arası 9201 TL'den fazla

8. Maaş haricinde ek geliriniz (bahşiş, komisyon) var mı?

Evet Hayır

9. Şu anda çalıştığınız departmanı lütfen belirtiniz?

Ön büro Yiyecek-İçecek Kat Hizmetleri
 Satış- Pazarlama Finans Diğer belirtiniz.....

10. Kaç yıldan beri yönetici olarak çalışıyorsunuz?

1 yıldan az 1-5 yıl arası 6-10 yıl arası
 11-15 yıl arası 15 yıldan fazla

11. Kaç yıldan beri bu işletmede çalışıyorsunuz?

1 yıldan az 1-5 yıl arası 6-10 yıl arası
 11-15 yıl arası 15 yıldan fazla

12. Kurumunuzun size sağladığı sosyal imkânlar (otel imkânlarından ücretsiz/indirimli yararlanma, giyim-yemek fişleri, tatil imkânı vb.) var mı?

Evet Hayır

13. Yaşanan bazı olaylarda otel yönetim politikalarının dışında kişisel olarak esnek kararlar alabildiğinizi düşünüyor musunuz?

Evet Hayır

