



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

İŞLETME (SBF) ANABİLİM DALI

**YÖNETİM TARZLARININ VE SOSYAL ZEKANIN
ÖRGÜTSEL MİYOPİZM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BURCU ÖNAL

**TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. PELİN KANTEN**

ÇANAKKALE – 2023



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME (SBF) ANABİLİM DALI

**YÖNETİM TARZLARININ VE SOSYAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL
MIYOPİZM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Burcu ÖNAL

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Pelin KANTEN

Çanakkale – 2023



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



Burcu ÖNAL tarafından Prof. Dr. Pelin KANTEN yönetiminde hazırlanan ve **28/08/2023** tarihinde aşağıdaki jüri karşısında sunulan “**YÖNETİM TARZLARININ VE SOSYAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL MİYOPİZM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**” başlıklı çalışma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü **İŞLETME (SBF) ANABİLİM DALI**’nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak oy birliği ile kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

Prof. Dr. Pelin KANTEN

(Danışman)

Prof. Dr. Yener PAZARCIK

Prof. Dr. Murat Yeşiltaş

İmza

.....

.....

.....

Tez No : 10572980

Tez Savunma Tarihi : 28/08/2023

.....
Prof. Dr. AHMET EVREN ERGİNAL

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim 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 herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi taahhüt ve beyan ederim.

Burcu ÖNAL

28/08/2023

TEŞEKKÜR

Öncelikle lisans eğitim sürecimin ilk gününden itibaren çalışma azmini, başarılarını her daim örnek aldığım ve alacağım saygıdeğer danışman hocam Prof. Dr. Pelin KANTEN'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Hayatımın her döneminde karşılıksız sevgi ve güvenleriyle destekçim olan sevgili dayılarım Yavuz ÖZTÜRK ve Orhan ÖZTÜRK'e, yüksek lisans eğitimimin bana kazandırdığı kıymetli arkadaşım Aydan ARSLAN'a, en değerlilerim annem Çiğdem ÖNAL, babam İsmail ÖNAL ve canım kardeşim Bengi Su ÖNAL'a tüm kalbimle teşekkür ederim.

Burcu ÖNAL

Çanakkale, Ağustos 2023

ÖZET

YÖNETİM TARZLARININ VE SOSYAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL MİYOPİZM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Burcu ÖNAL

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İşletme (SBF) Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Pelin KANTEN

28/08/2023,83

Hızla gelişen ve değişen dünya düzeni içerisinde işletmelerin temel amaçlarından biri hayatta kalmaktır. Bu önemli amaca ulaşma yolunda başarılı olmanın yolu ise işletme hastalıklarına yakalanmadan sağlıklı bir şekilde sektörde var olmaktan geçmektedir. Çeşitli etkenler nedeniyle örgütlerin en çok karşılaştığı örgütsel hastalıklardan biri de örgütsel miyopidir. Örgütsel miyopiye neden olan hem bireysel hem de örgütsel faktörler etkisiyle bu çalışmada hizmet sektörü çalışanları üzerinde sosyal zeka düzeyi ve yönetim tarzlarının Örgütsel Miyopi ile olan ilişkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Gerçekleştirilen literatür taraması ile kavramlar detaylı bir şekilde incelenmiş olup, araştırmada veri elde edebilmek için örneklem grubu ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma evreni olarak belirlenen Ege Bölgesindeki çeşitli hizmet sektörü gruplarına mensup iş görenler arasında kolayda örnekleme tekniği ile Aydın il sınırları içerisinde görev yapan hizmet sektörü çalışanları örneklem grubu belirlenmiştir. Uygulanan anket çalışmasında Tromso Sosyal Zeka Ölçeği, Örgütsel Körlük Ölçeği ve Yönetici Davranışları ölçekleri kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS paket programı aracılığı ile istatistiki analize tabii tutulmuştur. Ulaşılan sonuçlara göre çalışanların "Örgütsel Miyopizm", "Sosyal Zeka" ve "Yönetim Tarzı" ölçeklerine ve alt boyutlarına katılma düzeyleri arasında çeşitli ilişkiler bulunmuştur. Örgütsel miyopizm düzeyleri ile sosyal zeka düzeyleri arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir, sosyal zeka düzeyi arttıkça örgütsel miyopizm düzeyi azalmaktadır. Sosyal zeka düzeyleri ile yönetim tarzları algıları arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur, sosyal zeka düzeyi arttıkça yönetim tarzı algıları da artmaktadır.

Örgütsel miyopizm düzeyleri ile yönetim tarzı alt boyutları arasında da çeşitli ilişkiler gözlemlenmiştir. Demokratik-katılımcı yönetim algıları yüksek olan çalışanların örgütsel miyopizm düzeyleri olumsuz yönde etkilenmektedir, demokratik yönetim algıları arttıkça örgütsel miyopizm düzeyleri azalmaktadır. otokratik yönetim algıları ve tam serbesti tanıyan yönetim algıları yüksek olduğunda ise örgütsel miyopizm düzeyleri olumlu yönde etkilenmektedir. Katılımcıların sahip oldukları demografik faktörlerin, özellikle eğitim seviyesi, cinsiyet ve yaş gibi faktörlerin, örgütsel miyopizm, sosyal zeka ve yönetim tarzları algıları üzerinde genel olarak belirleyici bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Miyopizm, Sosyal Zeka, Yönetim Tarzı, Hizmet Sektörü



ABSTRACT

THE EFFECT OF MANAGEMENT STYLES AND SOCIAL INTELLIGENCE ON ORGANIZATIONAL MYOPIA: A RESEARCH IN THE SERVICE INDUSTRY

Burcu ÖNAL

Çanakkale Onsekiz Mart University

School of Graduate Studies

Master of Science Thesis in Management and Organization Department of Business

Administration (SBF)

Advisor/Supervisor: Prof. Dr. Pelin KANTEN

28/08/2023,83

In the rapidly evolving and changing world order, one of the primary goals of businesses is to survive. The key to successfully achieving this important goal lies in existing in the industry in a healthy way without succumbing to organizational diseases. One of the organizational diseases that organizations most commonly encounter is Organizational Myopia. Due to both individual and organizational factors that contribute to Organizational Myopia, this study aims to investigate the relationships between social intelligence levels and management styles with Organizational Myopia among service sector employees. Through a literature review, the concepts were examined in detail, and a questionnaire was administered with the sample group to collect data for the research. Service sector employees working within the boundaries of Aydın province using the convenience sampling technique among employees of various service sector groups in the Aegean Region, which was determined as the research population, were selected as the sample group. In the applied questionnaire study, the Tromso Social Intelligence Scale, Organizational Blindness Scale, and Managerial Behaviors scales were used. The obtained data were subjected to statistical analysis using the SPSS package program. According to the results, various relationships were found between employees' levels of "Organizational Myopia," "Social Intelligence," and "Management Style" scales and their sub-dimensions. A negative relationship was found between Organizational Myopia levels and social intelligence levels, as social intelligence levels increased, Organizational Myopia levels decreased. There was a positive relationship between social intelligence levels and perceptions of management styles; as social intelligence levels increased, perceptions of management styles also increased.

Various relationships were also observed between Organizational Myopia levels and sub-dimensions of management style. Employees with high perceptions of democratic-participative management had their Organizational Myopia levels negatively affected; as perceptions of democratic management increased, Organizational Myopia levels decreased. On the other hand, when perceptions of autocratic management and perceptions of granting complete freedom were high, Organizational Myopia levels were positively affected. It was observed that the demographic factors of participants, especially education level, gender, and age, did not generally have a determining effect on Organizational Myopia, social intelligence, and perceptions of management styles.

Keywords: Organizational Myopia, Social Intelligence, Management Style, Service Sector.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

JÜRİ ONAY SAYFASI.....	i
ETİK BEYAN.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
SİMGELER ve KISALTMALAR.....	xii
TABLolar DİZİNİ.....	xiii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xv

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

3

2.1. Örgütsel Miyopi	3
2.1.1. Miyopi Kavramı	3
2.1.2. Örgütsel Miyopizm.....	3
2.1.3. Örgütsel Miyopinin Boyutları.....	6
Bireysel Boyutlar.....	6
Örgütsel Boyutlar.....	8
Sektörel Boyutlar.....	10
2.1.4. Örgütsel Miyopinin Nedenleri.....	10
Değişime Kapalı Olmak.....	10
Denetime Kapalı Olmak.....	11
Aşırı Statükoculuk.....	11
İşini Çok İyi Yaptığını Sanmak.....	12

Çevreye Karşı Kapalı Tutum.....	12
Otokratik Yönetim.....	12
Örgüt İçi Çatışma ve Çalışanların Düşüncelerine Kapalı Olmak.....	13
Örgütte Vizyon ve Amaç Problemleri.....	14
2.1.5. Örgütsel Miyopinin Sonuçları.....	14
2.2. Sosyal Zeka.....	15
2.2.1. Zeka.....	15
2.2.2. Sosyal Zeka.....	16
2.2.3. Sosyal Zeka Boyutları.....	17
2.2.4. Sosyal Zeka Modelleri.....	19
Strang Sosyal Zeka Modeli.....	19
Marlowe Sosyal Zeka Modeli.....	19
Kozmitzki ile John Sosyal Zeka Modeli.....	19
Silberman Sosyal Zeka Modeli.....	20
Silvera Sosyal Zeka Modeli.....	20
Buzan Sosyal Zeka Modeli.....	21
Goleman Sosyal Zeka Modeli.....	21
2.2.5. Sosyal Zeka Ölçümü ve Ölçekleri.....	22
2.3. Yönetim Tarzları.....	23
2.3.1. Yönetim Kavramı.....	23
2.3.2. Yönetim Kuramları.....	25
Klasik Yönetim Kuramı.....	25
Neo- Klasik Yönetim Kuramı.....	28
Modern Yönetim Kuramı.....	30
2.3.3. Yönetici Kavramı.....	31
2.3.4. Yönetici Rollerine.....	32
Kişilerarası Rollerine.....	33
Bilgilendirme Rollerine.....	34
Karar Vermeye İlişkin Roller.....	34
2.3.5. Yönetim Tarzlarının Gelişim Süreci.....	36
2.3.6. Yönetim Tarzları.....	37
Otokratik Yönetim Tarzı (Autocratic Management Style)	37
Demokratik – Katılımcı Yönetim Tarzı (Democratic-Participative Management Style)	37

Tam Serbesti Tanıyan Yönetim Tarzı (Laissez Faire Management Style)	38
2.3.7. Yönetim Tarzları ve Sosyal Zeka İlişkisi.....	39
2.3.8. Yönetim Tarzları ve Örgütsel Miyopizm İlişkisi.....	39
2.4. Hizmet Sektörü.....	40
2.4.1. Hizmet Kavramı.....	40
2.4.2. Hizmetin Özellikleri.....	41
Soyutluk.....	41
Ayrılmazlık (Eş Zamanlılık)	41
Heterojenlik (Değişkenlik).....	41
Dayanıksızlık (Bekletilmeme).....	42
Emek ve İlişkiler.....	42
2.4.3. Hizmet Sektörü.....	42
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
ARAŞTIRMA YÖNTEMİ/MATERYAL YÖNTEM	
44	
3.1. Araştırmacının Amacı.....	44
3.2. Araştırmanın Problemi.....	44
3.3. Araştırmanın Önemi.....	44
3.4. Araştırmanın Yöntemi.....	45
3.4.1. Örgütsel Miyopizm Ölçeği.....	45
3.4.2. Sosyal Zeka Ölçeği.....	45
3.4.3. Yönetim Tarzı Ölçeği.....	45
3.4.4. Demografik Özellikler.....	46
3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	46
3.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	47
3.7. Araştırma Modeli.....	47
3.8. Uygulanan İstatistiksel Yöntemler.....	48
3.9. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri....	48
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	
ARAŞTIRMA BULGULARI	
59	
4.1. Demografik Bulgular.....	59

4.2.	Çalışanların Örgütsel Miyopizm, Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Ölçeklerine ve Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri.....	60
4.3.	Çalışanların Örgütsel Miyopizm, Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Ölçeklerine ve Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri Arasındaki İlişkiler.....	61
4.4.	Örgütsel Miyopizm ile Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Algıları Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları.....	64
BEŞİNCİ BÖLÜM		
SONUÇ ve ÖNERİLER		69
KAYNAKÇA		72
EKLER		I



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AMOS	Analysis of Moment Structures
CFI	Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	Goodness of Fit Index (İyilik Uyum İndeksi)
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
KOBİ	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü)
SPSS	Statistical Package for The Social Sciences
Vd.	Ve Diğerleri

TABLULAR DİZİNİ

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 1	Ölçeklerdeki Boyutlar ve Değişken Sayıları	46
Tablo 2	Örgütsel Miyopizm Ölçeğinin Alfa Katsayısı Değerleri	49
Tablo 3	Sosyal Zeka Ölçeğinin Alfa Katsayısı Değerleri	50
Tablo 4	Yönetim Tarzları Ölçeğinin Alfa Katsayısı Değerler	51
Tablo 5	Örgütsel Miyopizm Ölçeği Doğrusal Faktör Analizi Sonucu Ortaya Çıkan İndekslere Ait Uyum Derecelerinin DFA Sonuçları ile Karşılaştırılması	53
Tablo 6	Sosyal Zeka Ölçeği Doğrusal Faktör Analizi Sonucu Ortaya Çıkan İndekslere Ait Uyum Derecelerinin DFA Sonuçları ile Karşılaştırılması	55
Tablo 7	Yönetim Tarzı Ölçeği Doğrusal Faktör Analizi Sonucu Ortaya Çıkan İndekslere Ait Uyum Derecelerinin DFA Sonuçları ile Karşılaştırılması	57
Tablo 8	Katılımcıların Demografik Özellikleri	59
Tablo 9	Likert Tipi Ölçek İçin Puan Aralıkları	60
Tablo 10	Örgütsel Miyopizm, Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Ölçeklerine Katılma Düzeyleri	61
Tablo 11	Örgütsel Miyopizm, Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Ölçekleri Arasındaki İlişkilere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları	62
Tablo 12	Katılımcıların Sosyal Zeka Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri ile Örgütsel Miyopizm Düzeyleri Arasındaki İlişkilere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları	63
Tablo 13	Katılımcıların Yönetim Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri ile Örgütsel Miyopizm Düzeyleri Arasındaki İlişkilere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları	64
Tablo 14	Katılımcıların Örgütsel Miyopizm Düzeyleri, Sosyal Zeka Düzeyleri ve Yönetim Tarzları Algıları Arasındaki İlişkilere Ait Regresyon Analizi Sonuçları	66
Tablo 15	Katılımcıların Sosyal Zeka Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeylerinin, Örgütsel Miyopizm Düzeyleri Üzerindeki Etkilerine Ait Regresyon Analizi Sonuçları	66

Tablo 16 Katılımcıların Yönetim Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeylerinin, Örgütsel Miyopizm Düzeyleri Üzerindeki Etkilerine Ait Regresyon Analizi Sonuçları

67



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil No	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 1	Araştırmanın Modeli	47
Şekil 2	Örgütsel Miyopizm Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Model ve Sayısal Veriler	54
Şekil 3	Sosyal Zeka Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Model ve Sayısal Veriler	56
Şekil 4	Yönetim Tarzı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Model ve Sayısal Veriler	58

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Gün geçtikçe değişen ve gelişen teknolojik sistemler ve oluşan yeni düzenler toplumların önemli bir parçası olan işletmeleri derinden etkilemektedir. Farklı sektörlerde çeşitli büyüklüklerde ve amaçlarda işletmeler bulunmaktadır. Bu yoğun çeşitlilik içerisinde her bir işletmenin rakiplerine karşı yer edinebilmesi gerekmektedir. Rekabet ortamında hayatta kalabilmenin en önemli yolu ise çevreye gereken dikkati gösterip, geleneksel yöntemler ve modern yöntemler arasında gereken dengeyi sağlamaktır. Eğer işletmeler gereken dengeyi sağlayamayıp, geçmişte kalırsa o işletmeler için örgütsel miyopizmin kaçınılmaz olması beklenmektedir. Bu hastalığa yakalanan ve doğru zamanda gereken çözümleri uygulamayan işletmelerin rekabet avantajını kaybetmesi söz konusudur. Literatürde Miyopi kavramının ilk kullanımı 1960 yılında Theodore Levitt'in 'Marketing Miyopia' isimli kitabında yönetimde yapılan başarısızlıklar açısından incelenerek kullanılmıştır (Bay ve Kavurgacı, 2020: 837). Yapılan çalışmalar örgütsel miyopizm'e bireysel, örgütsel ve sektörel açıdan oluşabilecek nedenlerin sebebiyet verebileceğini ortaya koymuştur (Seymen vd., 2016: 215). Bu çalışmada örgütsel miyopi nedenleri bireysel ve örgütsel açıdan incelenmiştir.

Bireylerin davranışlarını, ilişkilerini yönlendiren en önemli faktörlerden biri zeka düzeyleridir. Bireyler gerek sosyal yaşamlarında gerek iş yaşamlarında sahip oldukları ağırlıklı zeka düzeylerinin etkisi altındadır. İş yaşamında örgüt içi ilişkiler açısından zeka düzeylerinden sosyal zekanın önemi oldukça fazladır. Çünkü sosyal zeka, bireylerin birbirleriyle kurdukları ilişki becerisi, deneyimledikleri durumlar ve davranışların bilinciyle, bu durumları etkileyen sosyal hareketlilik ve kişilerin diğer kişileri idare etmesiyle aynı anda amaçlarına ulaşma emelinde kişiye destek olan etkileşim ve stratejidir (Uzun vd, 2017: 3). Örgüt işgörenleri için oldukça önemli olan anlama ve yönetme becerileri de sosyal zeka düzeyleri ile bağlantılıdır. Örgütü değişime kapatan örgütsel miyopi'nin tedavisi ve önlenmesinde sosyal zeka düzeyi yüksek olan işgörenler etkin bir rol izleyebilir. Bu nedenle örgütsel miyopi ve sosyal zeka kavramlarının ilişkilerinin incelenmesi oldukça önemlidir.

Bireysel açıdan oluşabilecek nedenler dışında örgütsel olarak miyopiye neden olabilecek unsurlar bulunmaktadır. Yapılan literatür taraması sonucu yönetim tarzının örgütte miyopi oluşmasında oldukça etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kavurgacı, 2020: 37). Yönetim tarzı ile örgüt yöneticisinin yönetsel davranışlarını tayin eden, bu davranışları etkileyen etmenleri belirleyen ve yöneticinin sahip olduğu yetkiyi kullanma şekli olarak tanımlanmaktadır (Çelik ve Erçetin, 2021: 6873). Her yöneticinin farklı tarzlarının olması rakiplere karşı ayakta kalma veya rekabet üstünlüğünü kaybetme gibi sonuçlar doğurur. Bu noktada yönetim tarzı ve örgütsel miyopi ortak bir paydada buluşan ve aralarındaki ilişkinin incelenmesi gereken önemli kavramlar olmaktadır.

Gerçekleştirilen bu çalışmada örgütsel miyopi, sosyal zeka ve yönetim tarzları arasındaki ilişkiye yönelik oluşturulan hipotezlerin anlamlılığının ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırma evreninin hizmet sektörü olarak belirlenmesindeki amaç ise hizmet sektörü kuruluşlarının toplumda çok daha fazla kişiye hizmet sunması ve neredeyse hayatımızın her alanında bir yere sahip olması açısından önemli kabul edilmesi olmuştur. Günümüzde de devam eden ve etmesi öngörülen değişim ortamında her işletme için yaşanması muhtemel olan bu hastalık oldukça önemli ve tedbir alınması gereken bir konudur. Yapılan literatür taraması ve incelemesinde örgütsel miyopizm hakkında sınırlı kaynağa ulaşılmaktadır. Bu nedenle de yapılan bu çalışmanın geleceğin önemli işletme hastalıklarından örgütsel miyopi hakkında yapılacak çalışmalara katkı sağlaması beklenmektedir.

Altı bölümden oluşan çalışmanın ilk dört bölümünde sırasıyla örgütsel miyopizm, sosyal zeka, yönetim tarzı ve hizmet sektörü kavramlarına yönelik gerçekleştirilen literatür taraması yer almaktadır. Yapılan tarama ile kavramlar kronolojik bir şekilde ayrıntılı olarak incelenmiştir. Beşinci bölümde ise araştırmanın amaçları, hipotezleri, yöntemi ve araştırma örnekleme belirtilmiştir. Altıncı bölüm ile araştırma sonucu elde edilen verilerin analizi sonucu ulaşılan bulgular açıklanmış ve yorumlanmıştır. Gerçekleştirilen literatür incelemesi ve anket uygulaması sonucunda elde edilen bulgular ışığında sonuç ve öneriler bölümünde hizmet sektörü örgütlerinde örgütsel miyopizm, sosyal zeka ve yönetim tarzları değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik ulaşılan sonuçlar incelenerek, işletmelere olumlu katkı sağlaması amacıyla öneriler sunulması planlanmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Örgütsel Miyopi

2.1.1. Miyopi Kavramı

Günümüzde birçok kişi çeşitli göz problemleri yaşamaktadır. Tıbbi bir terim olan Miyopi kavramı Yunanca 'da göz kısma anlamına gelen Muopia sözcüğünden gelerek, görme problemlerine neden olan bir hastalığın adıdır (Çakır, 1994: 5). Bu hastalığın adı, bu hastalığa sahip kişilerin göz kapaklarını daraltarak pinhol etkisi ile daha net bir görüş oluşturma çabasından esinlenerek oluşturulmuştur (Sucu, 2020: 4). Türk Dil Kurumu tarafından ise Miyopi kavramı uzağı göremeyen birey şeklinde tanımlanmıştır (TDK, 2019). Bu hastalığa sahip olan bireylerde görüş kalitesiyle beraber yaşam kalitesinde de olumsuz etkiler oluşabilmektedir. Bireylerde oluşan bu hastalık bireylerin yaşı, ırkı, çeşitli çevre faktörleri veya tamamen kalıtsal bir durum sonucu da gözlemlenebilir (Çakır, 1994: 6)

2.1.2. Örgütsel Miyopizm

Günümüzde işletmelerde vizyon sahibi kişilerin çalışıyor olması yoğun rekabet koşulları içerisinde oldukça önemlidir (Sağır ve Aydın, 2018: 159). Bazı örgütlerde bu vizyon sahibi kişiler gerek buldukları pozisyon gerek yaşanan bazı durumlar nedeniyle sahip oldukları vizyonlarını kaybederek örgüte ve kendilerine zarar verebilmektedirler. Örgütlerde uygulanan açık sistem anlayışı ile örgütler canlı bir birey olarak kabul edilerek örgütlere miyopizm hastalığı uyarlanmıştır. Örgütler açısından ele alınan Miyopi kavramı ile bir örgütün benimsediği yöntem ve uygulamalardaki oluşan yanlışlıkların ve yaşanması olası olumsuz hâllerin, kısa dönemli vizyona sahip örgüt çalışanları tarafından algılanamaması problemi olarak tanımlanmaktadır (Sağır ve Aydın, 2018: 159). Örgütte benimsenen yöntem ve uygulamalar belirli bir dönemde başarı getirmiş olsa dahi uzun dönemde gereken revizeler yapılmayarak aynı şekilde başarı beklenmektedir. Aynı iş yerinde uzun dönemler boyunca faaliyet gösteren ve rutin hale gelen iş uygulamalarına alışan işgörenler, oluşabilecek problemleri, riskleri ve fırsatları algılayamayıp, fark ettiği

durumda dahi rutini bozmamak adına sessiz kalmayı tercih ederek örgütün çevresine karşı adeta bir körlük haline bürünürler (Seymen vd., 2016: 214). Örgüt içerisinde artış gösteren rutin davranışlar sonucu bireylerde oluşan alışkanlık ve bağlılık duygusu aşırı bir hal alarak örgüt adeta miyop bir canlı gibi çevresine karşı görme yetisini kaybederek, örgüte hakim olan inanç ve uygulamaları hiçbir sorgulamaya tabii tutmadan ısrarla sürdürmeye devam eder (Yüksel, 2017: 672). Rutin bir şekilde yapılan davranışların sonuçlarını biliyor olmak işgörene güven vermektedir. Örgüt içerisinde sürdürülen aynı düzen sonrasında işgörenler bu sistemi benimseyerek, bir süre sonra en iyi yolun bu yol olduğu kanısına kapılmaktadır (Gürçay, 2019: 4). Zamanla bu durum hem örgüt için hem işgörenler için oldukça tehlikeli bir durum haline gelir. Örgüt oluşturduğu bu yeni “doğruyu” o kadar benimser ki dış çevrede ve iç çevrede yaşanan gelişmeleri takip etmekte ve anlamlandırmakta zorlanır. Bu durumun temel nedeni ise yapılan iş hakkında uzmanlaşmış ve otomatikleşmiş oldukları kanısının işgörenler tarafından benimsenmesidir (Seymen vd., 2016: 214).

Örgüt içerisinde gerçekleşen bu durumları tanımlarken sadece örgütsel miyopi kavramı değil, örgütsel körlük, yönetim miyopisi, yönetsel miyopi gibi ifadeler de literatürde araştırmacılar tarafından kullanılmaktadır (Kaygın vd., 2017: 4). Bazı araştırmacılar tarafından ise “işlev bozukluğu” şeklinde tanımlama gerçekleştirilirken, gerçekleşen bağlılığın körü körüne olduğu belirtilerek kullanılan işlevsizlik kavramının öğrenmeme durumu şeklinde ele alındığı belirtilmiştir. Kavram için farklı tanımlamaların kullanılması literatürde çeşitlilik oluşmasına sebebiyet vermektedir.

Miyopi kavramının literatürde ilk kullanımı 1960 yılında Theodore Levitt’in ‘Marketing Miyopia’ isimli kitabında yönetimde yapılan başarısızlıklar açısından yapılan incelemeler için kullanılmıştır (Bay ve Kavurgacı, 2020: 837). Levitt kitabında 1960’lı yıllardaki demiryolu ve yapım şirketlerinin başarısız yöneticilerinden örnekler vererek, yer aldıkları pazarlardaki konumlarında yaşanan gelişmelerin başarısız yöneticilerin gösterdikleri miyopi davranışlarından kaynaklandığı görüşünü savunmuştur (Levitt, 1960: 139). Yöneticilerin başarısız oldukları konu kısa vadeli konulara daha fazla önem gösterip, daha uzun vadede gerçekleşecek stratejik konuları önemsemeyerek büyük zararlara yol açmalarıdır (Özalp vd., 2012: 163). Yalnızca kısa vadeli konulara önem veren yöneticiler, çözümü çok kolay olabilecek sorunlara dahi çözüm üretemeyecek duruma gelerek, örgütün yürütülmeye devam etmesini bile bir başarı olarak kabul edebilmektedirler (Sağır ve Aydın, 2018: 159).

Örgütün miyopizme yakalanmasında değişime karşı duyulan önyargı, denetime karşı kapalılık, işgörende işini çok iyi yaptığını düşünme duygusu, çevreyle zayıf ilişkiler kurmak, işgörenlerin düşünce ve önerilerine karşı kapalı tavır, aşırı statükoculuk, yoğun otokratik yönetim, örgütsel çatışmalar, örgütsel vizyonda eksiklik veya hatanın bulunmasının büyük etkisi vardır (Döş, 2013: 156). Örgüt içerisinde gerçekleşen bu olumsuz davranış ve tutumlar bireyde veya örgütte miyopinin oluşmasına neden olmaktadır. Bu davranışların bazen birkaçı bazen tamamı örgütte gözlemlenebilir. Değişime karşı önyargılı ve isteksiz bir tavır sergileyen işletmelerde örgütsel miyopizm hastalığının gözlemlenmesi çok daha olası bir durum iken, değişime istekli, sürekli iyileştirme mantığı ile hareket eden işletmelerde gözlemlenme olasılığı çok daha az olmaktadır (Özgül ve Mengi, 2018: 129). Daha geleneksel yönetim tarzlarına sahip KOBİ ve küçük aile şirketlerinde bu davranışlar daha yaygın bir şekilde gözlemlenerek örgütsel miyopi ile daha fazla karşılaşmıştır (Altınay vd., 2012: 16). Fakat örgüt büyüklüğü miyopiye yakalanma konusunda bir ölçek belirtmemektedir. Çünkü küresel pazarlarda yer alan örgütlerde karmaşık ve geniş unsurlardan oluşan çevrelerini analiz etme konusunda problem yaşayarak örgütsel miyopizmle karşılaşabilmektedirler (Seymen vd., 2016: 214). Objektif bir dış göz ile incelendiğinde kolaylıkla fark edilebilecek olan bu eksik ve yanlış uygulamalar kâr amacı gütmeyen kurumlarda dahi gözlemlenebilmektedir (Özgül ve Mengi, 2018: 126).

Yapılan bilimsel çalışmalar incelendiğinde bu hastalığın bulunduğu örgütlerde yaşanan bu rahavet durumu işgörenlerin özellikle iş sağlığı ve güvenliği konusunda bedensel hasar ve hastalıklara neden olabilecek tehlikelere karşı körleşerek hem işletme hem işgören için tehlikeli bir durum hazırlamaktadır (Sağır ve Aydın, 2018: 159). Yaşanabilecek bedensel hasar ve hastalıklar bireyi ve örgütleri geri dönülemez zararlara uğratabilir. Akgeyik ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada ile örgütsel miyopiye sahip işletmelerde zamanla psikolojik taciz gibi davranışların normal bir davranışa indirildiği ve herhangi bir şikayetin oluşmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Sağır ve Aydın, 2018: 159) Bu çalışma ile de ortaya konduğu gibi örgütsel miyopi oldukça önemli ve mutlaka tedavi edilmesi gereken bir işletme hastalığıdır. Sadece örgütü değil bireyleri de psikolojik ve fizyolojik olarak etkilemektedir.

Tedavisi gerçekleştirilmeyen veya geç kalınan miyopizm daha da ilerleyerek ölüm katılığı olarak tanımlanan adeta ağır bir hastalık sonucu artık hayata dönmesi çok zor olan bir hasta haline getirir (Özgül ve Mengi, 2018: 130). Artık son noktaya gelen bu işletmeler

için gösterilecek tüm çabalar fayda etmeyecektir. Yaşanan örgütsel miyopi, işletmenin yetersizliğiyle yaşamını devam ettirmesini engelleyecek faktörleri belirleyememesiyle ya da işletmeler arası kullanılan sistemlerin yetersizliği ile kullanılan sistemlerin güvenilirliğinin ve esnekliğinin destekleneceği fırsatları, çevresel değişikliklere uyumunu zorlaştırarak kendini gösterebilir (Bay ve Kavurgacı, 2020: 839). Başlangıçta daha belirsiz şekillerde gözlemlenirken gün geçtikçe artış gösterebilir. Örgütsel miyopiye sahip örgütlerdeki kişilerin, piyasa koşulları içerisinde risklerin kâr, kârın riske endekli oluşunu göz ardı etmesiyle körlük düzeyleri daha da ilerlemektedir (Gürçay, 2019: 5). Gerekli riskler alınmadığı sürece yakalanmak istenilen fırsatlardan büyük bir hızla ulaşılmaktadır. Sergilenen miyopik davranışlar örgüt içerisindeki öğrenmeyi engellerken, aynı zamanda diğer örgütlerle iş birliği gerçekleştirmemelerini ve iletişim sorunlarını da beraberinde getirmektedir (Seymen vd., 2016: 216). Örgütsel miyopizmden korunmak adına Japon işletmeler geri bildirim ve sürekli iyileştirme temelli Kaizen felsefesini uygulayarak, mükemmellik arayışı ile buldukları yeri çok daha iyi yerlere taşımak için çalışmalar yaparak örgütsel miyopizm hastalığından korunabilmektedirler (Özgül ve Mengi, 2018: 129)

2.1.3. Örgütsel Miyopinin Boyutları

Örgütsel miyopi kavramının tanımında olduğu gibi boyutları konusunda da literatürde henüz bir fikir birliği sağlanamamıştır. Farklı araştırmacılar farklı boyutlar üzerinden konuyu ele almaktadır. Örgütsel miyopizmin boyutları üzerine yapılan çalışmaların kısıtlılığı yazın incelemesi sırasında dikkat çekmektedir. Bu çalışma için örgütsel miyopizm boyutları açısından Catino'nun (2013) *Organizational Myopia: Problems of Rationality and Foresight in Organizations* isimli eserinde belirtildiği üzere örgütsel miyopizm boyutları bireysel, örgütsel ve sektörel olarak incelenmektedir (Seymen vd., 2016: 215)

Bireysel Boyutlar

Örgütsel miyopinin boyutları içerisinde en temel olan boyut bireysel boyuttur. Örgütte yaşanan miyopizm hastalığının temeli önce bireylerde başlar. Yoğun rekabet şartları

içerisinde rakiplerinin önüne geçmeye çalışan örgütler, bu emellerinin gerçekleşebilmesi için gereken en önemli faktörün işgörenler olduğunu bilir ve işgörenlerden daha fazla performans bekler (Kavurgacı, 2020: 71). Örgütler işgörenlerden bekledikleri bu üstün performans için işgörelere zarar verebilecek bazı uygulamalar gerçekleştirebilir. Bu olumsuz uygulamalarda işgörenler açısından daha büyük olumsuz durumlara neden olabilir. Bu olumsuz durumlardan biri de örgütsel miyopi'dir. Örgütsel miyopinin gelişmesi sürecinde işgörenlerin sahip oldukları demografik özellikleri, sosyo-psikolojik durumları, kişilik özellikleri etkili olmaktadır (Kartal, 2018: 38). İşgörenlerin sahip oldukları bu özellikler tutum, davranış ve kararlarının şekillenmesinde etkin bir role sahip olması nedeniyle örgüt ortamı, koşulları veya yapılacak değişikliklerde etkin olacaktır (Uğur Aydın, 2019: 11). Catino (2013) 'Organizational Myopia' eserinde bireysel miyopiyi, kasıtlı miyopi ve kasıtsız miyopi şeklinde iki boyutta açıklamıştır (Kavurgacı, 2020: 72). Kasıtlı miyopi; reddetme davranışıyla, aslında bilinen olguların gerçek olmadığı, gerçekleşmediği veya gerçekleşmeyeceği hatta bilinmediği düşüncesidir (Yavuz, 2020: 8). Bu duruma hırsızlığın kötü bir davranış olduğunu bildiği halde kendince nedenler var ederek hırsızlık yapan bir kişiyi örnek verebiliriz. Kasıtlı olamayan miyopi kavramı ise bireyin tam ussal kararları (sınırlı rasyonalite ile), kendi isteklerine uygun davranışlar gerçekleştirmesi ve savlamak için sınırlarını zorlayan düzenek ve proseslerdir (Kaygın vd., 2017: 5).

Bireysel miyopiyi oluşturan faktörler: Filtreleme Olgusu, Ekosentizm, Statükonun Devam Ettirilmesi, Geleceğin Önemsizmemesi, İstemsiz Körlük, Kendi Kendine Hizmet Sağlayan Önyargı, Önyargı Geçerleme, İstekli Düşünme, İhmal Önyargısı ve Körlüğün Değiştirilmesidir (Kavurgacı, 2020: 72).

- Filtreleme olgusu: Kişi beyinde oluşturduğu şekilde veya kendine en uygun şekilde çarpıtarak gerçekleri şekillendirerek, algıda seçicilik yapmaktadır (Yavuz, 2020: 8).
- Önyargı Geçerleme: Kişilerin, inanç ve beklentilerine, bir konu üzerindeki görüşlerine yönelik kanıt aramasını veya inanç ve değerleri üzerinden yorum yapmasıdır (Kaygın vd., 2017: 5).
- Ekosentizm: Kişinin bütün davranış ve durumların merkezinde kendinin olduğunu hissetmesiyle, kendi dışındaki tüm kişilerin önemsiz olduğu görüşünde olmasıdır (Gürçay, 2019: 6).

- Statükonun Devam Ettirilmesi- İhmal Önyargısı: Latince kökenli olan statüko kavramı; değişimin tam zıddı olarak, yeni oluşan bir durum karşısında hiçbir eylemde bulunmama eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Aktan ve Yay, 2016: 51). Bu eğilime sahip olan kişiler, yaşanabilecek değişimleri reddederek, değişimden uzaklaşır. Kendi çıkarları için hareket eden statükocular bu şekilde öngörülebilir sonuçları önlemeye yönelik seçimleri yapmamaya yönlendirmektedir (Kavurgacı, 2020: 74)
- Geleceği Önemsememek: Kişiler kısa vadeli durumlara, orta ve uzun vadeli olaylardan daha fazla önem vermektedir (Kaygın vd., 2017: 5).
- Kendi Kendine Hizmet Sağlayan Ön Yargı: Kişiler başarılı bir iş yaptıklarında bunu iç faktörlere bağlarken, başarısızlıkla sonuçlanan işlerinde sorumluluğu dış faktörlere yükleme eğilimindedir (Yavuz, 2020: 9).
- İstekli Düşünme: Kişi, çok arzuladığı bir durumu belirli koşullar uyum sağlamadığı, gerçekleşme olasılığı çok az olması durumunda bile sadece olmasını çok istemesinden dolayı durumu olası olarak değerlendirmesiyle körleşme gelişebilir (Gürçay, 2019: 6).
- Körlüğün Değiştirilmesi: Kişiler yaşanan olayları çok merkezli bir şekilde ele alarak riskleri hafifletme eğilimi içerisinde ve bu olumlu yanılsamalar ile kişiler zor işlerle başa çıkmada ve kontrol edemedikleri olumsuz olaylarla yüzleşebilir (Kavurgacı, 2020: 74).
- İstemsiz Körlük: Kişiler belirli bir şeye odaklandıkları sırada etraflarında gelişen diğer tüm durumlara karşı körlük yaşayarak gözden kaçırabilir (Kaygın vd., 2017: 5).

Miyopiye neden olan bu faktörleri etkisiz bırakmak bireyin elindedir. Levintal ve March'ın gerçekleştirdiği çalışmalarda örgütsel öğrenmeyi başarılı bir şekilde gerçekleştiren ve öğrenmeye açık olan bireylerin örgütsel miyopizm'e yakalanma olasılığı oldukça az veya tamamen ortadan kalkar (Uğur Aydın, 2019: 11). Yaşanan gelişmeleri takip eden, kendini geliştiren bireyler örgütsel faktörler miyopiye itse dahi kendi gelecekleri için doğru adımları atabilmektedirler.

Örgütsel Boyutlar

Bireysel düzeyde gerçekleşen örgütsel miyopi daha geniş bir şekilde örgütsel olarak da gelişebilir. Bireysel miyopinin daha da ilerleyerek örgüt genelinde başarısızlık, eşgüdüm

ve yeniliklerin entegrasyonunda eksiklikler ve kontrol aşamalarında yaşanan hataları büyüterek örgütte miyopizme neden olur (Bay ve Kavurgacı, 2020: 844) İşletmeler iç ve dış çevreleri ile ilişkili bir şekilde yaşamlarını sürdürür ve bu çevrelerinde çeşitli dış ve iç etkenlere maruz kalır. İç ya da dış çevrede yaşanan değişimleri veya gelişimleri takip edemeyen örgütler miyopizm etkisinde kalmaya başlamışlardır (Özgül ve Mengi, 2018: 129). Miyopi oluşumunda departmanları arasındaki ilişki, sahip olduğu açık veya kapalı sistem etkilidir. Bu faktörler dışında örgütün sahip olduğu kültürü, yönetici tarzı, bulunduğu sektör koşulları da örgütte miyopi oluşmasında oldukça etkilidir (Kavurgacı, 2020: 37)

İşgörenlerin sürekli aynı işle meşgul olması, örgütte rotasyon eksikliğinin bulunması da örgütü miyopizme iten en büyük etkenlerdendir (Uğur Aydın, 2019: 12). Sürekli aynı işi yapan işgören bir süre sonra bu monotonluktan sıkılarak, yaptığı işe karşı motivasyonunu ve isteğini düşürebilir. Bu durum işgörenin gösterdiği performansı da olumsuz etkileyecektir. Bu durum sadece hiyerarşik örgüt yapısının alt basamaklarındaki işgörenlerde için değil, yöneticiler açısından da aynı mevkide uzun süre bulunmalarından kaynaklı stratejik kararlarında yanlıya düşmesine, başarısız seçimler yapmasına dolayısıyla da örgütsel miyopizme yakalanmasına neden olmaktadır (Gürçay, 2019: 14). Hiyerarşik yapının en üst tabaksından işgörelere gösterilen tavrın baskı ve kontrol düzeyi ne kadar artarsa işgörenlerin yaratıcı ve yenilikçi fikirlerini paylaşması ve kendini ifade etme istediği o kadar azalarak miyopluk düzeyini arttırması beklenmektedir (Yavuz, 2020: 13). Yapılan iş ile en yakın şekilde ilgilenen işgören yöneticilerden farklı bir bakış açısına sahip olabilir. Örgütte departmanlar arası iletişimin katılığı, disiplini, düzeyi ne kadar çok olursa örgütsel miyopizm'e yakalanma olasılığı da o kadar fazladır (Seymen vd., 2016: 216). Örgüt içerisindeki iletişim yapısı özenli bir şekilde kurularak gereken düzen mutlaka sağlanmalıdır. İletişim yapısı kurulurken uygulanması planlanan esneklik olumlu olabileceği gibi olumsuz da olabilmektedir. Bu nedenle yapılan gözlemler sonucu en uygun yapı oluşturulmalıdır. Ayrıca iş görenleri oluşabilecek monotonluktan kurtarabilmek adına çapraz eğitim uygulamaları, düzenli rotasyon, yeniliklere açık, değişimi destekleyen bir örgüt yönetimi ile miyopizmin örgüte yayılması engellenebilir (Uğur Aydın, 2019: 12). Örgüt tarafından değer gören, eksiklikleri giderilen, dinamik bir çalışma ortamına sahip olan işgörenin örgüte katkısının artması beklenmektedir.

Sektörel Boyutlar

İşletmelerde tıpkı insanlar gibi çevreleri ile etkileşim halindedir. İşletmelerin çevresiyle etkileşim kurmadan hayatına devam etmesi oldukça zordur. Çevresinde yaşanan olayların etkisi altındadır. Bu durumda işletmenin örgütsel miyopizme yakalanmasında içinde bulunduğu sektör ve sektörün özelliklerinin etkisi göz ardı edilemez (Gürçay, 2019: 14). Mevcut sektörün türü, rekabet ortamı, sektörde paylaşılan iş kültürü, sektörde yer alan örgütler hatta sektörün dinamizmi dahi miyopizm üzerinde etkilidir (Yavuz, 2020: 13).

Bu konuya 2008 yılında Demir'in yaptığı çalışma ile ortaya çıkan örgütlerin farklı sektörlerde ve kültürlerde algı ve kültür uyumsuzluğu yaşamasıyla kültürel renk körlüğü yaşaması da örnek verilebilir (Seymen vd., 2016: 216). Böyle bir durum içerisinde yapılması gereken kültür uyumsuzluğunun giderilmesine yönelik adımlar atılarak, örgütün asıl odaklanması gereken geleceğe odaklanarak, sektör ayrımı yapılmaksızın örgütsel miyopizm'e yakalanmasını engellemektir (Uğur Aydın, 2019: 12). İnşaat sektörü, teknoloji sektörü gibi sürekli değişime açık, dinamik sektörler, yaşanan gelişmeleri yakından izleme, yoğun rekabet koşullarında yer edinme zorunlulukları nedeniyle örgütsel miyopizm'e daha uzaktırlardır (Gürçay, 2019: 14). Sektörel boyutta oluşan miyopi incelemesinde öncelikle işletmelerin koordinasyon farkları, amaçlarına ulaşma şekli farklılıkları incelenirken, sonrasında ise hizmet sunum hızı farklılıkları, örgüt yapıları, paylaşılan kültür, hiyerarşik yapı geçmişi incelenir (Kavurgacı, 2020: 89).

2.1.4. Örgütsel Miyopinin Nedenleri

Değişime Kapalı Olmak

Yaşayan ve öğrenen bir düzen olan örgütler buldukları çevrede hayatta kalabilmek için gerekli değişimler geçirmek durumundadır. Gerçekleşen değişimlerle örgütte küçük veya büyük çaplı farklılıklar gözlemlenir. Olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurabilen, planlı veya plansız bir şekilde bulunulan durumdan başka bir duruma geçiş, dönüşüm olarak tanımlanan değişim örgütte bireysel olarakta gerçekleşebileceği gibi topyekun şekilde de olabilir (Döş, 2013: 152). Fakat örgütte yer alan her birey bu değişimleri olumlu karşılamayabilir. Özellikle yöneticilerde olağan düzeni bozmamak adına ortaya çıkan

fırsatları görmemek veya görse bile tepkisiz kalma tercihi ile değişimden uzak kalınabilir (Seymen vd., 2016: 215). İşgörenlerde çeşitli nedenlerle değişime karşı uzak ve dirençli davranabilirler. Değişime karşı gösterilen bu direnç örgütü olması gereken noktadan uzaklaştırabilir. Başarılı bir değişimin sağlanması, işgörenlerin değişimi algılama düzeyi ve yöneticinin değişime karşı tutumuna bağlıdır (Bay ve Kavurgacı, 2020: 843). Örgütün değişime gösterdiği bu tutum dolaylı olarak miyopi düzeyini de etkilemektedir.

Denetime Kapalı Olmak

Örgütlerin belirlenen işleyiş düzenine uygun hareket edip etmemesi örgütün geleceği için oldukça önemlidir. Denetim kavramı ile önceden belirlen yönetim faaliyetlerinin ne durumda olduğunu gösteren dinamik kavram tanımlanmaktadır (Doğan, 2015: 108). Örgütte gerçekleşen faaliyetlerin belirlenen düzene uygun bir şekilde sürdürülebilmesi için denetim faaliyetlerinin düzenli ve doğru bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Yapılan denetim faaliyetleriyle hem örgütün hem işgörenlerin görevleri konusundaki başarı ve başarısızlıklarının ölçümünü gerçekleştirerek yapılması gereken düzenlemeler için başlangıç oluşturur (Seymen vd., 2016: 215).

Aşırı Statükoculuk

Örgütlerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için örgüt içi belli kurallar oluşturulmuştur. Yapılacak işlerin düzenli ve doğru bir şekilde ilerleyebilmesi için oluşturulan kuralların varlığı oldukça önemlidir. Belirlenen kurallar örgütü kontrol eden, yol gösteren, bütün olarak hareket edebilmesini sağlayan yol haritası görevini üstlenmektedir (Döş, 2013: 154). Örgüt için oldukça önemli olan bu kurallar dizisinin örgütte ve çevresinde yaşanan değişimlere de uyum sağlaması gerekir. Değişen şartlarda aynı kurallarla devam edildiği takdirde örgütte miyopi oluşma riski artmaktadır. Aşırı statüko kavramı ile değişime karşı direnç göstererek, eski, kullanılan düzeni devam ettirme davranışı tanımlanmaktadır (Bay ve Kavurgacı, 2020: 843). Daha çok yönetici kaynaklı gözlemlenen bu davranış ile örgüt değişen düzene uyum sağlayamayarak, körlük haliyle çevrede yaşanan değişimleri göremez.

İşini Çok İyi Yaptığını Sanmak

Örgütte görev alan tüm işgörenlerin kendi üzerlerine düşen görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde yapması beklenmektedir. İşgörende yaptığı işi çok iyi yaptığına yönelik yargılar oluşturabilir. İşgörenin sahip olduğu en iyi olduğuna yönelik düşünceler öyle bir noktaya gelir ki işgören çevresine ve gelişime kendini kapatarak sadece kendi doğrularını kabul etmeye başlar (Seymen vd., 2016: 215). Kendini dışarıya kapatan işgören dışarıdan gelen tavsiye ve önerileri de dikkate almayarak kendini geliştirme imkanını da kaybetmektedir. İşgörenler, ben merkezci bir tavır ile sadece kendi görevlerine öncelik ve önem vererek diğer işgörenlerin rollerini küçümseyerek veya yanlış oldukları düşüncesini benimsemeye başlar (Kaygın vd., 2017: 106). Değişime ve dışarıya bu denli kendini kapatan işgörenler bir süre sonra örgütü de miyopiye sürükleyecektir.

Çevreye Karşı Kapalı Tutum

Örgütün içinde yer aldığı çevre örgüt için oldukça önemlidir. Çevre örgütün faaliyetlerini, yapısını, yaşamını şekillendirir. Örgüt yer aldığı çevreye gösterdiği uyum düzeyine göre değişiklik, büyüme, gelişme faaliyetlerini sürdürebilir (Bay ve Kavurgacı, 2020: 843). Kendini çevreye karşı kapatan, gelişmeleri takip etmeyen örgütler bir süre sonra güncellikten geri kalarak rakiplerine karşı varlığı tehlikeye girebilir. Çevreye gereken uyum ve takibin gösterilmemesi ile örgüt, örgütsel miyopi tehlikesinden daha ötede tıp literatüründe geri dönüşü olmayan değişimleri tanımlayan ölüm katılığı durumuna maruz kalarak pazardan ayrılma, işletme ömrünün sona ermesi gibi tehlikelerle karşılaşabilir (Özgül vd., 2018: 129). Örgüt çevredeki riskleri, tehlikeleri göremeyerek gereken adımları atamayıp, gereken önlemleri alamayacak duruma gelir.

Otokratik Yönetim

Örgüt içerisindeki işleyişlerin verimliliğinde yönetim tarzları oldukça etkilidir. Yöneticinin Otokratik Yönetim şekli ile hangi işin ne zaman, nasıl yapılacağı konusunda kesin ve katı bir tutum sergilemesi ile işgören sıkı bir denetim içerisinde olur (Karaçetin ve Akbaş, 2019: 242). Yöneticilerin işgörelere karşı davranış ve tutumları da işgörenlerin

örgüte karşı tutumundan performansına kadar birçok alanda etki göstermektedir. Yöneticinin işgörenlere kontrolcü ve baskıcı tutumu, işgörenlerin yönetime katılmasını, kendilerini ifade etmelerini, örgüte katkı sağlamalarına engel olacaktır (Döş, 2013: 154). Kendini önemsiz ve değersiz hissetmeye başlayan işgörenin işine karşı gösterdiği tutumda bu durumdan etkilenecektir. İşgörende başlayan olumsuz tutum tüm örgüte yayılarak örgütsel miyopiye kaçınılmaz hale getirir.

Örgüt İçi Çatışma ve Çalışanların Düşüncelerine Kapalı Olmak

Örgütler birçok farklı düşünce ve kişiliğe sahip işgörenlere ev sahipliği etmektedir. Bu farklı özelliklere sahip işgörenler her zaman uyum içerisinde olamayabiliyor. Çıkarların çatışmasıyla yaşanabilecek anlaşmazlıklar bireysel, bireyler arası, rakip gruplar veya kurulan çeşitli koalisyonlar arasında gerçekleşebilir (Döş, 2013: 154). Çeşitli yapıya sahip örgütlerde yaşanabilecek bu çatışmaların gerçekleşmesi ise kaçınılmazdır. Önemli olan oluşan çatışmaların en iyi şekilde yönetilerek, işgörenlerin dolayısıyla örgütün bu çatışmayı en az zarar ile yaratıcılığını, çevre algısını kaybetmeden çözüme ulaştırmasıdır (Bay ve Kavurgacı,2020: 844). Eğer çatışmalar çözüme ulaştırılamaz ise örgüt, iç ve dış çevresini algılamada problem yaşayarak örgütsel miyopiye yakalanabilir. Yaşanabilecek çatışmalar katılımcı bir yönetim aracılığıyla en aza indirgenip, işgören motivasyonu ve değeri sağlanabilir. Örgütlerde yöneticiler ve işgörenler arasındaki çatışmaların önemli bir bölümü işgörenlerin düşüncelerine kapalı bir tutum sergilenmesi nedeniyle oluşmaktadır. Katılımcı yönetim gibi işgörene değer verilen yönetim tarzlarına sahip olmayan örgütlerde çalışanlar kendilerini değersiz hissederek, motivasyon kaybına daha da ileri bir durumda örgütsel miyopiye dahi yakalanabilirler (Seymen vd., 2016: 125). Yönetici her ne kadar örgütteki işleyişler hakkında bilgi sahibi olsa da işi asıl yapan kişi kadar süreçlere hakim olamayabilir. Bu nedenle alınacak kararlarda işgörenin görüşlerinin alınması yöneticiye farklı bir bakış açısı kazandıracaktır.

Örgütte Vizyon ve Amaç Problemleri

Bir örgütün faaliyetlerini etkili ve doğru bir şekilde gerçekleştirmesinin arkasında örgütün sahip olduğu vizyon ve amaçların payı oldukça fazladır. İyi oluşturulmuş bir vizyon örgütün her kademesinde kendini gösterir. Örgütteki işgörenlerin birlikteliğini sağlayıp, motivasyonunu sağlayan benimsenen vizyonlardır (Muslu, 2014: 162). Örgütte beklenen etkiyi sağlamayan vizyon ve amaçlar örgütü ileriye taşımaktan çok geriye döndürmektedir. İşgörenler örgütün amaçlarını benimseyemeyerek örgütten uzaklaşabilir. Örgütü bütün olarak etkileyerek çevre analizinde, risk ve fırsat değerlendirmesinde miyopi temelleri atılabilir (Seymen vd., 2016: 215).

2.1.5. Örgütsel Miyopinin Sonuçları

Örgüt hastalıkları içerisinde örgütün geleceği için en tehlikeli hastalık örgütsel miyopidir. Örgütsel miyopiye yakalanan örgütlerde çeşitli sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Miyopiyle örgütün işleyişleri rutin bir düzen oluşturarak verimliliğe engel oluşturup, yanlış yatırımlar nedeniyle gereksiz kaynak tüketimine sebebiyet vermektedir (Özgül vd., 2018: 129). Kullanılan gereksiz kaynaklar nedeniyle asıl kullanılması gereken yerlerde eksikler oluşabilmektedir. Oluşan rutin düzen ise bir süre sonra işgörenlerde mutsuzluğa, motivasyon eksikliğine neden olarak işgören bağlılığını da etkilemektedir. Miyopizmle beraber çevre örgütlerle kurulan iletişim, işbirliği konularında hatta örgütün dış çevresiyle beraber örgüt içinde de iletişim problemlerinden kaynaklı örgütsel öğrenmede de problemler yaşanabilmektedir (Seymen vd., 2016: 216). Bir örgütün, başarılı bir örgütsel yaşam sürdürebilmesi için bireysel ve örgütsel olarak öğrenmeye açık, istekli olması önemlidir (Döş, 2013: 155). Örgüt yönetimi kendi doğrularına odaklanıp, çevreden gelebilecek tek bir öneriyi dahi dikkate almaz ise hem iç çevrede hem dış çevrede istenilen başarıya ulaşamayabilir. Çevreyle olan ilişkilerin zayıflamasıyla beraber örgüt, vizyon ve amaç belirleme, belirlenen hedefe odaklanma konularında da problem yaşayabilmektedir (Bay ve Kavurgacı, 2020: 845).

Örgütsel miyopiye yakalanan işletmeleri çeşitli yöntemlerle tedavi etmekte mümkündür. Örgütte miyopizme neden olan işgörenler, yöneticiler veya topyekûn örgüt Kaizen yönetim sistemine geçerek, rakip örgütlere iş gezileri aracılığıyla incelemelerde

bulunarak, yenilikçi düşünce sistemlerini benimseyerek, özel danışmanlık kurumlarından destek alarak miyopi düzeyini düşürüp, ortadan kaldıracaktır (Kılıç, 2019: 27). Önemli olan husus örgütün yanlış yolda olduğunu en kısa zamanda fark etmiş olmasıdır.

2.2.Sosyal Zeka

2.2.1. Zeka

Zekâ kavramı toplumların oluşumu sırasında çok eski yıllardan bu yana üzerinde çalışılan, çeşitli tanımlamalar yapılan bir kavram olmuştur. Birçok insanın ilgisini çeken bu kavram hakkında birçok çalışma yapılmıştır. Fakat yapılan çalışmalar ve tanımlamalarda ortaklık sağlanması güç olup, birçok çeşitli tanıma ulaşılmıştır. Günümüzde dahi kesin bir tanıma ulaşılamaması ile yapılan tanımlarda da eksiklikler bulunup, tartışmalar sürdürülmektedir (Özekes, 2013: 92). Bu kavram ile ilgili yapılan ilk çalışmalar Spearman'ın öğretmen ve öğrenci görüşleri doğrultusunda g faktörü olarak adlandırdığı genel bir faktör ve alt yeteneklerden oluşan iki faktör kuramı ile zekâ kavramı üzerinde çalışmıştır (Çuhadar, 2017: 2). Araştırmacılar zeka kavramını tanımlama çalışmalarında birbirinden farklı perspektiflerden bakarak yeni tanımlamalar oluşturmuştur. Örneğin Wechsler zekayı bir bütün olarak hedefli hareket etmek, mantık çerçevesinde düşünme ve çevreyi etkileyebilme konularında bireyin sahip olduğu genel kapasite şeklinde tanımlamıştır (Ogurlu, 2014: 47). Peterson zekayı, uyarıcı etkenlerin karışık etkenlerini bir araya getirerek davranışa etki eden biyolojik bir mekanizma olarak tanımlarken, Dearborn zekanın öğrenme ve deneyim kazanma kapasitesi olarak algılamaktadır. Robinson ve Robinson birçok zeka kuramını analiz ederek öğrenme kapasitesi, öğrenilmiş bilgilerin toplamı ve çevrenin gösterdiği beklentilere uyum sağlama özelliklerinin zeka kuramlarında ortak olduğunu saptamışlardır (Özekes, 2013: 92). Kavramın tarihsel gelişimi sürecindeki tanımları, Legg S. ve Hutter M. A Collection of Definitions of Intelligence isimli eserlerinde genel tanımlar, psikologlar tarafından yapılan tanımları ve yapay zeka araştırmacıları tarafından yapılan tanımları şeklinde gruplayarak 70 civarında tanım öne sürmüşlerdir (Bayık, 2019: 183). Zeka kavramının Türk Dil Kurumu tarafından tanımı; bireylerin düşünme, akıl yürütme, tarafsız bir şekilde gerçekleri algılayabilme, yargıda bulunma ve sonuçlandırma yeteneği, kabiliyet, zeki, sezgi ve anlayışlılık şeklindedir (<https://sozluk.gov.tr/> E.T.05.12.2021). Thorndike,

zeka kavramını sayı ve kelimeler gibi sembolleri anlama yeteneği olan soyut zeka, çeşitli araç gereçlerle makineleri anlama ve kullanma yeteneği olan mekanik zeka ve bireyleri anlama ve etkili iletişim kurma yeteneği olan sosyal zeka olarak üçe ayırmaktadır (İbiş, 2018: 22).

2.2.2. Sosyal Zeka

Sosyal zeka kavramı ilk defa Thorndike'in bireyleri anlama, birey ilişkilerinde bilgece davranma olarak tanımlaması ile çalışmalara konu olmaya başlamıştır (Doğan vd., 2009: 236). Yapılan bu tanımlama ile anlama ve yönetme kavramları birlikte alınarak, diğer araştırmacıların da bu tanım üzerinde anlama-empati ve yönetme-yönelme kavramlarını oluşturan temel üzerinde desteklemesine olanak sağlamıştır (Hançer ve Tanrisevdi, 2003: 213). Zeka kavramında olduğu gibi sosyal zeka kavramının tanımında da çeşitlilikler bulunmaktadır. Farklı zamanlarda farklı araştırmacılar sosyal zekanın yapısal olarak çok yönlü olmasının altını çizerek farklı tanımlamalar yapmışlardır (Tosun, 2020: 18). Bu araştırmacılara örnek verecek olursak Dewey sosyal zeka kavramının sosyal olayları gözlemleyerek, olayları anlama gücü şeklinde tanımlarken, Moss ve Hunt başka insanlarla iyi anlaşabilme becerisi olarak tanımlamaktadırlar (Cebeci ve Kamaşak, 2021: 48). Goleman ve Boyatzis kavramı daha geniş ve farklı bir açıdan değerlendirerek liderliği değerlendirmek adına çoklu bir ilişkiye dayanan kurguda, bireylerin daha etkin bir duruş sergilemesi için destekleyen özellikli nöron devreleri ile ilgili bireyler arası oluşan yetkinlik şeklinde ele almışlardır (Uzun vd, 2017: 3). Walker ve Foley ise sosyal zekanın bireylerle ilgilenme, duygularını ve düşüncelerini anlamlandırma, sahip oldukları duygu, yapı ve motivasyonları hakkında çıkarım yapma yeteneği şeklinde tanımlamıştır (Doğan ve Çetin, 2009: 693). Gilliland ve Chapin sosyal zeka tanımlamalarında bireyleri idare edebilme becerisi olarak ele almaları konusunda benzerlik göstermiş olsalar da Chapin bireyleri idare edebilmenin yanında iyi ilişkiler geliştirme olgusunu da ele almıştır (Yüksel, 2017: 120). Habib, Mahmood ve Saleem, kişilerin empati ve sosyal uyumluluk göstererek etkili bir iletişim kurup, diğer kişileri etkileyerek yöneteceği ve kontrol sağlayabileceği ilişkiler kurması ve bu ilişkileri sürdürebilmesi için sahip olduğu kapasiteyi sosyal zeka olarak tanımlamaktadır (Cebeci ve Kamaşak, 2021: 48). Tüm bu tanımlardan yola çıkarak sosyal zeka bireyler arasındaki ilişki kurma becerisi, yaşanan durum ve davranışların bilincinde olarak, bu

durumları etkileyen sosyal hareketlilik ve kişilerin diğer kişileri idare etmesiyle aynı anda amaçlarına ulaşma yolunda kişiye destek olan etkileşim ve strateji şeklinde açıklanabilir (Uzun vd., 2017: 3). Thorndike'in oluşturduğu bu temelin dışında, zekanın duygusal boyutu ile ilgili çalışmalar yürüten David Wechsler sosyal zekayı bireyler arasındaki etkileşimler üzerinde incelenen bir zeka olduğu savı ile sosyal zeka kavramını kabul etmemiştir (Berk, 2016: 12).

Zeka kavramının sosyal zeka kavramına indirgemedeki yapılan ayrımın güçlüğü sosyal zeka kavramının tanımında farklılıkların oluşmasında etkili olmuştur (Çavuş vd., 2019: 261). Daha yeni bir kavram olan duygusal zeka ve sosyal zeka kavramları da birbirine yakın kavramlar olarak algılanmasına rağmen kişilerin öz benliğini anlamak ve yönetilme becerisi olarak tanımlanırken, sosyal zeka kişinin başkasını anlayabilme ve yönetebilme becerisidir (Yüksel, 2017: 122). Sosyal zeka düzeyi yüksek olan bireylerin, bireylerin kişilikleri ve karakterleri konusundaki değerlendirme ve anlama yeteneklerinin gelişmiş olduğu gözlemlenmektedir (Kaya vd., 2016: 31) Bu kişiler buldukları takımlardaki kişiler arasında fark edilir ve çevrelerindeki kişilerin beklentilerine göre davranış gösterip, kişiler arasındaki farklılıkları fark edebilmektedirler (Doğan ve Çetin, 2009: 696). Bireylerdeki bu farklılıkları fark eden bu kişiler, kendilerini daha net açıklayarak, güçlü beden dili kullanımı gösterip etkili iletişim kurarak, yapılan eleştirilere nesnel bir şekilde yaklaşabilmektedir (Kalmaz, 2020: 8)

2.2.3. Sosyal Zeka Boyutları

Sosyal zeka kavramının tanımında yaşanan fikir ayrılıkları boyutlarının belirlenmesi konusunda da devam etmiş, araştırmacılar farklı boyutlar üzerinde yoğunlaşmışlardır (Yüksel, 2017: 121). Kavramın incelendiği ilk dönemlerde bireyleri anlamaya yönelik bilişsel ve bireyleri idare etmeye yönelik davranışsal boyut olarak iki boyut incelenirken, ilerleyen yıllarda gerçekleşen çalışmalarda kavramın daha çok boyuttan oluşan bir yapısının olduğu görüşüne ulaşılmıştır (Doğan ve Çetin, 2009: 694). Yapılan çalışmalar doğrultusunda Goleman, sosyal zekanın sosyal farkındalık ve sosyal beceri iki geniş boyut içerisinde incelenebileceği görüşünü ifade etmiştir (Uzun vd, 2017: 3) Goleman, sosyal farkındalık boyutu ile temel empati, uyum, sosyal biliş ve empatik isabet öğelerinin birleşimiyle başka

bir bireyin içsel durumunun anlaşılmasını belirtirken, sosyal beceri boyutu ile eşzamanlılık, benlik sunumu, nüfuz ve ilgi öğelerinin birleşimiyle etkili iletişim kurulmasını açıklamaktadır (Doğan vd.,2009: 237) Bu durumda karşısındaki bireyin iç dünyasının çözümleyebilen ve gerekli öğeleri sağlayıp etkili bir iletişim kurarak karşısındaki bireye ulaşabilen kişiler sosyal zekanın gerektirdiklerini taşımış olacaktır.

Marlowe yaptığı çalışmalar ile sosyal zekayı sosyalleşme tutumları, empati becerisi, duygusallık durumu, sosyal beceriler ve kaygılar olarak beş boyutta ele alarak sosyal zekanın çok boyutluluğu görüşünü desteklemiştir (Hançer ve Tanrisevdi, 2003: 213). Loflin ve Barry, Marlowe'un beş boyutunu farklı bir şekilde ele alarak sosyal bilgi işlem becerisi, sosyal beceri ve sosyal açgözlülük boyutlarıyla incelerken, Riggio ve Reichard boyutları Marlowe'a daha yakın bir şekilde boyutları kişilerin sosyal etkileşim sırasında kendini ifade edebilme ve açıklayabilme becerisi, farklı ortamları yorumlayıp, anlamlandırma yeteneği, sosyal rol ve normları anlama ve bireylerin aralarında yaşanan sorunları çözebilme yeteneği boyutları üzerinde yoğunlaşmıştır (Yüksel, 2017: 121).

Silberman sosyal zeka boyutlarını en geniş şekilde ele alarak, bireyleri anlama, duygu-düşüncelerin açık bir şekilde ifade edilmesi, ihtiyaçları dile getirmede atılganlık, iletişim sürecinde geribildirim alıp verebilmek, kişi üzerinde etki bırakıp motivasyon sağlamak ve ikna edebilmek, karmaşık olay örgülerinde yaratıcı çözümler üretebilmek, iyi bir takım çalışması sergilemek ve kişiler arası ilişkilerde çözümsüz bir durum karşısında gereken tutumu göstermek şeklinde sekiz boyut olarak incelemiştir (Doğan ve Çetin, 2009: 694-695). Carreras ve arkadaşları, Loflin ve Barry'nin boyutlarıyla paralel bir şekilde sosyal bilgi işleme, sosyal farkındalık ve sosyal beceriler boyutları olarak sosyal zeka incelemesini gerçekleştirmişlerdir (Uzun vd, 2017: 3). Silver ve arkadaşları da sosyal zekanın sosyal bilgi süreci, sosyal farkındalık ve sosyal beceri boyutlarından oluştuğu görüşünü savunmuşlardır (Doğan vd., 2009: 237). Bu çalışmalara göre kendini ve karşısındaki insanların duygu düşüncelerini, jest ve mimiklerini anlayan, içinde yer aldığı sosyal ortama uygun davranışlar sergileyip, gereken geribildirimleri sağlayan, bireylerle ilişki kurmada güçlük çekmeyen kişilerin sosyal zeka düzeyleri yüksektir. Birçok araştırmacının sosyal zeka kavramına yönelik gerçekleştirdiği çalışmalar doğrultusunda literatürde sosyal zeka boyutları olarak sosyal bilgi işleme, sosyal farkındalık ve sosyal beceriler boyutları genel kabul görerek, sosyal zeka düzeyi ölçümü için de bu boyutlar kullanılmaktadır (Cebeci ve Kamaşak, 2021: 49).

2.2.4. Sosyal Zeka Modelleri

Strang Sosyal Zeka Modeli

Strang sosyal zeka kavramını tanımını bireylerin başka bireylerle başa çıkabilme ve anlaşma yeteneği olarak tanımlamıştır (Kazu ve Düşükcan, 2021: 217). Sosyal zekanın olduğu boyutları ise iki madde olarak ele alarak, birincisi sosyal zekanın pratiğe dökülmesi olan fonksiyon, ikincisi ise bireylerle ilgili bilgi sahibi olmak konusunda bilgi kavramı ile açıklamıştır (Bakan ve Amırlı, 2021: 477).

Marlowe Sosyal Zeka Modeli

Marlowe sosyal zeka kavramını duyguları anlayabilme yeteneği olarak, bireyin hem kendisinin hem diğer insanların duygu ve düşüncelerini anlayarak, bireyler arası gelişen durumlara uygun hareket etmesi anlayışı olarak tanımlamıştır (Eshghi vd., 2013: 2177). Bu tanımdan da yola çıkılarak anlaşılacağı üzere Marlowe sosyal zekayı sosyal yetkinlik kavramı ile beraber açıklamıştır (İhan ve Çetin, 2014: 6). Boyutlar açısından incelemesi sırasında ise beş boyut şeklinde, bireysel davranış, sosyal yetenekler, duygusal olarak ifade edebilme, empati kurabilme yeteneği ve özgüven olarak belirlemiştir (Özcan, 2018: 44). Doğan ve Çetin (2009) ise gerçekleştirdikleri çalışmada Marlowe'un sosyal zeka boyutlarını başka bireylere ilgi duyma olarak sosyal ilgi, sosyal olarak kendine yeterlilik, başka bireyleri duygusal ve bilişsel olarak anlama empati ve gözlemlenebilecek sosyal performans yetenekleri olarak ele almıştır (Doğan ve Çetin, 2009: 694).

Kozmitzki ile John Sosyal Zeka Modeli

Kozmitzki ve John gerçekleştirdiği çalışma ile sosyal zekayı bireylerin duygu durumu, iletişim kurabilme yeteneği, sosyal hayatı yönetebilme kültürü, toplumsal olaylara karşı gösterilen duyarlılık, kişilerin karşılıklı birbirini anlaması, bireyler arası ilişkiler arasında denge sağlama ve stratejik beceriler olarak boyutlara ayırmışlardır (Ergun, 2021: 104).

Silberman Sosyal Zeka Modeli

Silberman sosyal zeka konusunu oldukça detaylı bir şekilde ele almıştır. Sosyal zeka boyutlarını kişileri anlama, duygu ve düşünceleri ifade edebilme, kişinin kendi ihtiyaçlarını belirtebilmesi, kişiler arası kurulan ilişkilerden karşılıklı geribildirim sağlamak, kişileri motive ve ikna edebilme, karışık olaylar karşısında yenilikçi çözümler üretmek, takım çalışmasına uygun bir tutum sergileyerek, oluşabilecek sorunlar sırasında uygun tutum göstermek şeklinde incelemiştir (Gürpınar vd., 2020: 132). Silberman (2000) bu sekiz boyutu sağlayan kişilerin hem sosyal hem kişisel olarak daha mutlu ve daha iyi bir yaşam ve ilişkiler süreceği görüşünü belirtmiştir (Silberman, 2000: 6).

Silvera Sosyal Zeka Modeli

Silvera ve arkadaşları sosyal zeka kavramını diğer bireyleri ve bireylerin farklı sosyal olaylara hangi tepkileri verebileceklerini anlayabilme yeteneği olarak tanımlamaktadır (Bakan ve Amırlı, 2021: 500). Silvera, Martinussen ve Dahl gerçekleştirdikleri bu tanımla beraber yaptıkları çalışma ile sosyal zekanın bilişsel olarak insanları anlamaya yönelik boyut ve davranışsal olarak hem olayları hem kişileri idare etmeye yönelik boyut olarak geniş kapsamlı bir açıdan incelenmektedir (Dursun ve Yücefaydalı, 2020: 541). Bilişsel ve davranışsal olarak geniş çaplı bir şekilde ele alınan sosyal zeka kavramını Silvera ve arkadaşları sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık olarak üç boyut olarak ele almışlardır (Doğan ve Çetin, 2009: 694).

Sosyal farkındalık boyutu ile kişinin içinde yer aldığı ortama, zamana veya mekana uygun bir şekilde etkili davranışlar gösterdiği durumu belirtilmektedir (Yukay Yüksel vd., 2020: 746). Sosyal farkındalık boyutu yüksek olan kişiler yer aldıkları sosyal ortamlar içerisinde geribildirim alıp verme konusunda başarılı davranışlar sergileyerek, ortamın gerektirdiği davranışlar konusunda uyum göstererek uygun ve doğru tepkiler vermektedirler (Doğan ve Çetin, 2009: 694) Bu kişiler nerede ne konuşacağını, karşısındaki kişileri nasıl etkileyeceğini, nasıl davranması gerektiğini çok iyi bilir (Doğan vd., 2009: 237).

Sosyal beceri boyutu ile kişi diğer kişilerle kurdukları ilişkilerde mantıklı davranışlara dönüştürerek, adeta sosyalliği davranışa dönüştürmek olarak tanımlanmaktadır

(Çavuş vd., 2019: 261) Bu boyutu yansıtan kişilerde etkin dinleme becerisi, atılgan bir yapı, ilişkiyi sürdürülebilir ve sonlandırma becerileri bulunmaktadır (Yukay Yüksel vd., 2020: 746). Sosyal becerisi yüksek olan kişiler sosyal ortamlara giriş konusunda zorluk çekmez, ortamlara uyum sağlar ve diğer kişilerle olan ilişkilerinde problem yaşamaz (Doğan vd., 2009: 237)

Silvera ve arkadaşları sosyal zeka boyutlarından sosyal bilgi sürecini kişinin diğer kişilerle ilişkisinde beden dili ile gerçekleşen jest ve mimikleri, karşıdaki kişinin beklentilerini anlayabilmesi, kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilmek gibi çeşitli yeteneklerden oluşmaktadır (Çavuş vd., 2019: 261) Bu boyutla bireylerin ilişkilerinde sözlü-sözsüz mesajları anlayabilme, empati ile yaklaşabilme, örtülü mesajları da anlayabilme özellikleri de bulunmaktadır (Doğan ve Çetin, 2009: 697)

Buzan Sosyal Zeka Modeli

Buzan sosyal zeka boyutlarını incelerken birinci boyutu kişileri jest ve mimikleri ile anlayabilmek, ikinci boyut iletişim sırasında etkili dinleme, üçüncü faktör kişilerle kolay anlaşma veya iletişim sağlama, dördüncü faktör diğer kişileri etkileme yeteneği, beşinci faktör sosyal bir ortam içerisinde dikkat çekme ve popülerite sahibi olmak, altıncı faktör problem çözme ve müzakere gerçekleştirme yeteneği, yedinci faktör kişileri ikna edebilme yeteneği ve son faktör olarak nerede, nasıl, ne zaman davranacağını bilme yeteneği olarak ele almıştır(Çavuş vd., 2019: 261)

Goleman Sosyal Zeka Modeli

Goleman sosyal zeka tanımlaması gerçekleştirirken kişinin sosyal çevresinde gerçekleşen olaylara gösterdiği tepki ve uyum faktörlerini göz ardı etmemiştir (Özcan, 2018: 43). Sosyal zekanın boyutlarına yönelik gerçekleştirdiği çalışmalar ile de sosyal beceri ve sosyal farkındalık olarak iki boyut belirlemiştir (Doğan ve Çetin, 2009: 695). Sosyal farkındalık boyutu ile temel empati, uyum, sosyal biliş ve empatik isabet kavramları ile başka bir bireyin duygusal durumunu, hislerini, düşünce yapısını ve oluşabilecek karışık sosyal durumları anlamaya yöneliktir (Doğan vd., 2009: 237). Sosyal farkındalık ile kişi

çevresindeki bireylerin gösterdiği jest ve mimikler gibi işaretleri anlayarak, iletişim sırasında uyum sağlayarak karşısındakini doğru bir şekilde anlayabilir ve çevrede gerçekleşen durumlara karşı da bilinç oluşturabilir (Oğuzhan, 2021: 166) Sosyal beceri boyutu ile de eşzamanlılık, ilgi, nüfuz ve ben sunumu ile etkili bir iletişim kurulmaya çalışılır (Doğan ve Çetin, 2009: 695). Goleman modeli, sosyal zekayı multi rater aracılığıyla ölçümleyen bir grup yeterlilik ve beceriden oluşan yönetme yeteneklerinin ölçülmesinden oluşur (Özcan, 2018: 44).

2.2.5. Sosyal Zeka Ölçümü ve Ölçekleri

Sosyal zeka kavramının tanımı ve boyutlarını belirlemek konusunda yaşanan çeşitlilik ölçümü için oluşturulan ölçeklere de yansımıştır. Oluşturulan ilk ölçekler bilişsel boyuta odaklanarak oluşturulurken, ilerleyen yıllarda oluşturulan ölçeklerde diğer kişilerin görüş ve değerlendirmelerine odaklı, görsel görüntüleri yorumlamaya odaklı ve kendini tanımaya yönelik ölçekler geliştirilmiştir (Doğan ve Çetin, 2009: 696). Yapılan çalışmalarda Marlowe ölçüm sırasında bireyin kendisine değer vermesini, empati ve sosyal bilgi düzeyini göz önünde bulundururken, Riggio ve arkadaşları ölçüm sırasında sosyal zeka faktörlerini ve sosyal yetenek envanterlerini kullanmışlardır (Hançer ve Tanrisevdi, 2003: 213). Frankovský ve Birknerová tarafından da sosyal zeka ölçeği oluşturulmuş, günümüzde çeşitli çalışmalarda kullanımı tercih edilmektedir (Gürpınar vd., 2020: 135). Günümüzde yapılan çalışmalarda sıklıkla tercih edilen bir ölçekte Tromso Sosyal Zeka Ölçeğidir. Bu ölçek Silvera ve arkadaşları tarafından sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık boyutları içerisinde toplam olarak ölçmek adına 21 maddelik bir öz bildirim aracıdır (Doğan vd., 2009: 238). Bu ölçek Doğan ve Çetin tarafından Türk kültüründe sosyal zeka ölçümü yapabilmek adına ölçüm aracı bulunmaması nedeniyle Türkçe 'ye uyarlanmıştır (Doğan ve Çetin, 2009: 696).

2.2.6. Sosyal Zeka ve Örgütsel Miyopizm İlişkisi

Bireyler sosyal hayatlarında gösterdikleri tutum ve davranışları iş yaşamlarında da sürdürmeye devam etmektedir. Özellikle bireylerin sahip olduğu sosyal zeka türünün etkisi

işletmelerin her kademesinde kendini göstermektedir. Çünkü bireylerin birbiri ile iş yapabilmesi ve anlaşabilmesini sosyal zeka düzeyi etkilemektedir (Uzun vd., 2017: 2). Yapılan çalışmalardan ulaşılan sonuçlara göre sosyal zeka düzeyi yüksek olan kişiler, çevrelerindeki kişilerle etkili iletişim kurabilen ve çevresini iyi analiz edebilme yeteneklerine sahiptir. Böylelikle sosyal zeka düzeyi daha yüksek olan işgören ve yöneticiler sahip oldukları bu yetenekler ışında örgüte maksimum fayda sağlamaya çalışırlar.

Örgütlerin miyopizm hastalığına yakalanması ile örgütte görev yapan işgörenler çevrelerini iyi analiz edemeyerek oluşabilecek risk ve fırsatları algılayamamaktadır (Seymen vd., 2016: 214). Bu durumda örgütlerin tüm kademelerinde görev yapan işgörenlerin sosyal zeka düzeyleri örgütün örgütsel miyopiye yakalanması konusunda etkili olabilir. Sosyal zeka düzeyi yüksek olan işgörenler örgüt içinde etkili bir iletişim sistemi kurup, çevre ilişkileri ve gözlemlerini de verimli bir şekilde gerçekleştirerek örgütü ve kendilerini miyopiden koruyabilir.

2.3. Yönetim Tarzları

2.3.1. Yönetim Kavramı

Yönetim kavramının ortaya çıkması insanlık tarihinin başlangıcı kadar eskidir. Milattan önceki yüzyıllardan bu yana insanların küçük ya da büyük topluluklar oluşturmalarıyla yönetim kavramı oluşmaya başlamıştır (Koçel, 2020: 45). Yönetimin ilk örnekleri M.Ö.5000 yılları ile Sümerlere kadar uzanarak, ulaşılan arkeolojik bulgularla da desteklenmektedir ki geçmiş dönemlerde, organize olmuş gruplar şeklinde belirli bir yönetim tarzı ile yaşam sürdürülmekteydi (Nişancı, 2015: 261). Geçmişten günümüze uzanan bu zamanda yönetim kavramı çeşitli değişiklikler ve anlamlar göstermiştir. Yaşamda ve teknolojiye yaşanan gelişmeler işletmeleri ve yönetimleri de doğrudan etkilemiştir. Yönetim kavramının dilimizde kullanımı idare etmek ve sevk etmek fiillerinden türetilerek, literatür de insan faaliyetlerini kapsayan yönetim ve işletme faaliyeti olarak yönetim olmak üzere farklı tanımlara sahiptir (Yenisu ve Şahin, 2019: 515). Yönetim kavramı genel olarak bireylerin işbirliği yapmalarını sağlayarak bir amaca yönlendirmek ve gösterilen yürütme faaliyetlerinin birleşimidir (Nişancı, 2012: 1287) İşletmede yönetim ise belirli amaca ulaşmak için insan kaynakları, çeşitli demirbaşlar, taşınmazlar ve hammaddeleri zaman

faktörüyle etkin ve verimli bir şekilde buluşturan karar alma ve alınan kararları uygulama süreci olarak tanımlanmaktadır (Çelik ve Şimşek, 2013: 4)

Yönetim, evrensel olarak gerçekleşen bir süreç, sanat ve gelişmeye devam eden bir bilim olmasının yanında, işletme amaçlarına etkin ve en verimli şekilde ulaşmak adına gerçekleşen eşgüdümleme, planlama, denetleme, yöneltme ve örgütlenme faaliyetlerinin bir arada gerçekleşmesi olarak da tanımlanmaktadır (Gümüştekin vd., 2013: 167). Sağlanan yönetimin başarılı olup olmayacağı yönetilenlerin gösterdikleri davranışların temelini anlayıp, etkili bir iletişim süreci kurarak, harekete geçirmesi ile yakından ilgilidir (Tekne, 2019: 24) İşletme yönetimi kavramının ortaya çıkması ise 1700'lü yıllarda gerçekleşen Sanayi Devrimi'nin etkisiyle toplumdaki tüm üretim ve işletme sistemlerinin değişmesiyle, belli bir ücret karşılığı başka bir kişiye iş yapma düzeni gelişerek günümüzde kullandığımız yönetim kavramı oluşmuştur (Koçel, 2020: 45). Yönetim kavramı ile ilgili yapılan birçok tanımlamada yer alan farklı düşünceleri Morgan şu şekilde sınıflamıştır:

- Örgütteki çalışma şeklini makineye benzeten görüş
- Örgütü bir organizma olarak kabul eden görüş
- Örgütleri bir kültür olarak inceleyen görüş
- Örgütlerin beyin-yönetim ilişkisi içerisinde ele alan görüş
- Örgütlerin politik bir sistem olduğunu savunan görüş
- Örgütlerin ruhsal hapisaneye benzetildiği görüş
- Örgütleri bir düşünce tarzı olarak kabul eden görüş
- Örgütleri akış ve değişim süreci olarak kabul eden görüş
- Örgütleri güç, egemenlik sağlama aracı olarak gören görüş şeklinde sınıflamıştır (Nişancı, 2015: 262).

Yönetimde bulunması gereken özellikler ise: işbölümü, yaratıcılık, kademesel özellik, rasyonellik, yatay-dikey yönde iletişim, belirli bir amaç, esneklik, sorunları çözme, ekip birlikteliği, liderlik, başarıya yönetimi özelliklerine sahip olmalıdır (Akdemir, 2009: 223). Bu özellikleri taşıyan yönetimler başarılı ve etkili bir yönetim sağlayacaktır. Yönetimin sahip olduğu bu özellikler ekonomik faaliyetlerden ayrılarak sosyal faaliyet olarak kabul

edilip, ailesel, siyasal ve profesyonel yönetim olarak gruplanmaktadır (Koçel, 2020: 92). Ailesel yönetimlerde yönetim kademelerinde aile bireylerinin yer aldığı, alınan stratejik kararlar bu bireyler tarafından alınır ve aile bireyleri tarafından yönetim işlevleri devam ettirilir (Yolaç ve Doğan,2011: 84). Siyasal yönetim kavramı eski çağlardan bu yana birçok bilim insanı tarafından incelenmiş olup, Eflatun tarafından tiranlık, demokrasi, oligarşi, aristokrasi ve timarşi olarak beş grupta incelenmiştir (Aktan, 2016: 3). Yönetim kademelerinin bölümlerinde aile bireyleri veya çeşitli siyasi eğilimlere sahip bireyler yerine ilgili alanlarda uzmanlığa sahip bireylerin yer aldığı yönetimlerdir (Koçel, 2020: 93). Yönetim sürecinin gerçekleşebilmesi için planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ağı sağlama ve denetim fonksiyonlarının da bulunması gerekmektedir (Yıldırım, 2019: 579). Tüm bu yönetim sürecinin gerçekleşmesini sağlamak adına görevleri yerine getiren ve düzenleyen kişilere ise yönetici adı verilir (Akdemir, 2009: 221). Örgütlerde profesyonel yönetim görevini kar ve zararı başkasına ait şekilde belli bir ücret alarak görev sağlayan profesyonel yöneticiler gerçekleştirir (Çelik ve Şimşek, 2013: 9). Profesyonel olarak yöneticilik yapan bu yöneticilerin başarısı örgütün amaçlarına ulaşması ile ölçülür ve ölçülen bu başarıda örgütteki diğer iş görenlerin etkisi de yadsınamaz (Gümüştekin vd., 2013: 168).

Hayatın birçok alanında yer alan yönetimin tarih sahnesindeki gelişimi incelenirken 1900 yılına ulaşana kadar Bilimsel Yönetim Öncesi Dönem, 1900 ve 1930 yıllarını kapsayan bir dönem Klasik Dönem, 1930 ve 1960 yıllarını kapsayan dönem Neo Klasik Dönem ve 1960 yılından sonraki dönem Modern Dönem olarak incelenmiştir (Yenisu vd., 2019: 516)

2.3.2. Yönetim Kuramları

Klasik Yönetim Kuramı

Klasik yönetim kuramı 19.yy. ve 20.yy. döneminde fabrika üretim sisteminin yaygınlaştığı yönetimlerde ortaya çıkmıştır (Ekinci, 2019: 18). Kuram temel olarak örgütün biçimsel yapısının belirlenmesi konusuna yoğunlaşarak, örgütte verimliliği arttırmaya yönelik iş bölümü, uzmanlaşma, emir- komuta birliği, hiyerarşik yapı, amaç birlikteliği, yetkilerin ve sorumlulukların denkliği ve devri, denetim alanı gibi ilkelerden oluşmaktadır (Gümüştekin vd., 2013: 169). Belirlenen bu ilkeler doğrultusunda bu kuram örgütlerin adeta bir makine gibi, saat gibi kusursuz bir şekilde hatasız bir işleyişe sahip olmasını

öngörmektedir (Karakoç, 2020: 670). Öngörülen bu kusursuz yapıda hep en verimli en fazlayı üretebilme düşüncesi ile örgütteki insan dışı etkenler üzerine odaklanarak gereken yönlendirmelerin sağlanması halinde beklenen kusursuz düzenin sağlanacağı görüşü paylaşılmıştır (Yaşlıoğlu ve Yaşlıoğlu, 2021: 186). İnsan dışındaki etkenleri dikkate almadan örgütün yapısını detaylı bir şekilde inceleyip, açık bir sistem olarak işletmeler ele alınmış, yapılan bu detaylı inceleme sonucunda uygulanacak kurallar en açık ve net bir şekilde belirlenip verimlilik sağlanıp, örgüt içindeki çatışmalar önlenir (Topaloğlu, 2011: 253). Klasik yaklaşımı oluşturan düşünceler Bilimsel Yönetim Süreci, Yönetim Süreci ve Bürokrasi Yaklaşımı olarak üç başlıkta incelenmiştir (Koçel, 2020: 219).

Bilimsel Yönetim Süreci Amerikalı ekonomist ve mühendis Frederick Winslow Taylor tarafından yapılan çalışmalar doğrultusunda Bilimsel Yönetimin İlkeleri (The Principles of Scientific Management) isimli kitabı ile gündeme gelmiştir (Karakoç, 2020: 670). Taylor yaptığı çalışmalarda işyerinde yer alan verimsiz çalışma koşulları ve iş görenlerin belirli kurallar dahilinde değil kendi yöntemlerine göre iş yaptıklarına dikkat çekmiştir (Yaşlıoğlu ve Yaşlıoğlu, 2021: 186). Yaşanan bu durumları engelleyebilmek adına Taylor, işin planlanması sorumluluğunun yöneticide olması, iş görenlerin verilen görev ve sorumlulukları yerine getirmesi ve bu konuda eğitim görmesi, yapılacak işin en doğru şeklinin bilimsel yöntemler aracılığıyla bulunması, yapılacak işin en doğru kişi tarafından yapılmasının sağlanması ve iş görenin performansının takip edilmesi gerektiğini belirtmiştir (Ekinci, 2019: 19). Taylor'ın savunduğu bu teknik ve yönetim ilkeleri işçi ve yönetim kademelerinin birlik içinde olması ile etkinlik kazanır (Topaloğlu, 2011: 254). Bilimsel Yönetimin gelişme sürecinde Taylor'la beraber öğrencileri Henry Gantt, Harrington Emerson ve Charles Day'de yaptıkları çalışmalarla beraber Taylor'ın oluşturduğu sistemi geliştirmişlerdir (Aksay ve Danışman, 2020: 12). Bilimsel Yönetim Yaklaşımı ile gerçekleştirilmeye çalışılan etkin yönetim biçimi daha çok örgütün tamamı yerine daha çok örgütün alt kademelerine yönelik geliştirilmesine rağmen verimlilik konusundaki gözlemlenen artış nedeniyle günümüzde bile bu ilkeler geçerlilik göstermektedir (Koçel, 2020: 222).

Yönetim Süreci Yaklaşımı Fransa'da 1916 yılında yayımlanan Henry Fayol'un Administration Industrielle et Generale isimli eseriyle temeli oluşturularak, Fayol'a Yönetim Bilimi'nin klasikleri arasında büyük bir yer vermiştir (Tüzemen ve Demirel, 2020: 1). Administration Industrielle et Generale eserinin İngilizceye çevirisinin yapılmasıyla beraber

daha geniş kitlelere ulaşan yönetimin süreçler olarak fonksiyonel incelenmesi düşüncesi yaygınlaşmıştır (Demirel Duyar, 2018: 76). Fayol yönetici olarak başladığı kariyerinde Taylor'ın düşüncelerini tamamlayıcı şekilde örgütün yönetim kademeleri ile ilgilenerek tepeden aşağıya doğru ilkeler oluşturmuştur (Akbiyıklı ve Koç, 2016: 15). Yönetici konumunda çalıştığı sırada çevresini yakından inceleme fırsatı bularak bu alan üzerine gerçekleştirdiği çalışmalarına ağırlık vermiştir. Fayol'un oluşturduğu bu yaklaşım genel bir şekilde örgütü ele alarak, yönetimi süreç olarak kabul edip, iyi bir örgüt tasarımının nasıl olması gerektiği ve olması gereken yönetim ilkeleri konusunda çalışmalar yapılmıştır (Karaboğa ve Zehir, 2020: 55). Yönetimi bir süreç olarak inceleyen bu yaklaşım ile yönetim; teknik faaliyetler, ticari faaliyetler, finansal faaliyetler, muhasebe faaliyetleri, güvenlik faaliyetleri ve yönetim faaliyetleri fonksiyonlarının başarısına göre başarıya ulaşacaktır (Öztürk ve Demir, 2017: 121). Bu yaklaşıma göre örgütte ast üst ilişkilerinde her ast bir üste bağlı olacak şekilde düzenlenip, yönetici tarafından iş görenlere karşı anlayışlı ve iyi bir tutum sergilenerek iş görende sadakat duygusu oluşturulmalıdır (Berber, 2016: 125). Fayol'un olması gerektiğini savunduğu bu ideal örgüt yapısı için iş bölümü ve uzmanlaşma, yetki ve sorumluluk, disiplin sağlama, yönetimde birlik sağlama, yürütmeye birlik sağlama, örgütün çıkarının bireysel çıkarından üstün olması, iş görenlerin ödüllendirilmesi, merkezileşme, hiyerarşik düzen kurulması, düzen kurulması, eşitlik sağlanması, iş gören ve iş hayatında düzen ve dengenin sağlanması, girişim ruhu ve birlik duygusu ilkelerinin bulunması gerekmektedir (Akbiyıklı ve Koç,2016: 16). Bu yaklaşımda örgüt içerisindeki en önemli departman planlama, yönetim, yürütme, koordinasyon ve kontrol faaliyetlerini gerçekleştiren yönetim bölümüdür (Karaboğa ve Zehir,2020: 58). Tüzemen ve Demirel'in (2020) Türk Yöneticilerine Göre Henri Fayol'un Yönetim Prensiplerinin Günümüzdeki Geçerliliği Üzerine Pilot Bir Çalışma adlı çalışması ile Fayol'un 100 yıldan daha önce oluşturduğu bu yaklaşımın büyük oranda günümüzde de geçerli olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Bürokrasi kelimesi kavram olarak 18.yüzyıl dolaylarında Vincent de Goumay'ın bürolarda görev yapan iş görenlerin siyasal yaşam içerisinde de güç sahibi olacakları şeklinde yaptığı tanımlama ile literatürde yer almaya başlamıştır (Dursun, 2012: 133). Günümüzde bürokrasi kavramı üzerine gerçekleştirilen çalışmalarda sosyolog Max Weber'in iktidar ve güç kavramları üzerine kurduğu sistematik bürokrasi görüşlerinden yararlanılmaktadır (Akçakaya, 2016: 281). Weber'in ideal bürokrasi modelinde alt iş

görenler atanma ile görev alır (Aşkar, 2019: 81). Bu sistem diğer örgüt sistemlerinden farklı olarak disiplin, netlik, dayanışma, tam riayet, doğru zamanlama, güven, basiret ve yaşanan anlaşmazlıklar konularında daha üstün bir tutum gösterdiğini savunmaktadır (Şahin, 2004: 529). Bu sisteme göre oluşturulan örgütlerde uzmanlaşmaya dayanan iş bölümü, iş tanımı, iş gören seçiminde teknik yetenek arayışı ve terfi sisteminde de aynı sistemin uygulanması, hiyerarşik yapının belirginliği ve yasal yetkin kullanımı gözlemlenmektedir (Gümüştekin vd., 2013: 172). Weber yaptığı çalışmalar sırasında iş görenlerin örgütte itaat ettiği otorite konusundaki incelemelerinde otoritenin geleneksel, hukuki ve karizmatik nedenler doğrultusunda sağlandığı sonucuna ulaşmıştır (Akçakaya, 2016: 282). Karizmatik yetkiye sahip liderler sahip oldukları özelliklerle kişileri yönlendirirken, geleneksel yetki ile paylaşılan ortak kültür ve geleneksel yetki ile yönlendirilme sağlanılırken, bürokratik yetki ise rasyonel ve yasal ilkelerle oluşturulan kurallarla kişileri etkilemektedir (Koçel, 2020: 241). Klasik dönem yaklaşımlarının tümünde olduğu gibi bürokrasi yaklaşımı da örgütte verimliliğin çalışanın örgütün amaçlarına ve kurallarına uyduğunda sağlanacağını, çalışanın makine parçası gibi sadece sistemi sağlayan bir parça olarak algılandığı bir sistemi savunmuştur.

Neo-Klasik Yönetim Kuramı

Uzun yıllar boyunca örgütlerin incelenmesi konusunda klasik yaklaşım teorileri doğrultusunda sadece örgüte odaklanılarak insan unsuru bu araştırmaların dışında bırakılmıştır. 1930'lu yıllara yaklaşırken global etkisini göstermeye başlayan ekonomik kriz etkisiyle örgütlerde sorunların artmasıyla klasik kuramın eksiklikleri araştırmacılar tarafından gözlemlenmeye başlamıştır (Levent, 2014: 98). Klasik yaklaşım kuramındaki eksiklikleri gidermek adına çalışmalarda bulunan araştırmacılar Hawthorne ve Harwood gibi çeşitli deneylerle çalışmalarını desteklemişlerdir (Asunakutlu, 2001: 10). Bu deneylerle örgütteki insan ve insanların iletişimine odaklanılmış, örgütteki insan faktörü ve kuramsal boyut arasında denge sağlanılmıştır (Ada ve Ercoşkun, 2009: 173). Örgütteki insan davranışı, iş görenler arasındaki ilişki, gruplar, informal örgüt, algı, tutum, iş gören ve örgütsel motivasyonu, önderlik konuları öncelikli olarak incelenmiştir (Ekinci, 2019: 29). Bu deneylerin ortak sonucu ise örgütte sağlanılmak istenilen mekanik düzenin en büyük tehdidi insan unsurudur (Nişancı, 2015: 269). Örneğin 1927-1932 yıllarında ABD Western

Elektrik şirketinin Hawthorne tesislerinde gerçekleşen Hawthorne Deneyi iş görenlerin örgütte sadece teknik bir araç gibi kullanılmasının yerine psiko-sosyal bir varlık olarak kabul edilip, çeşitli motivasyon unsurları ve psikolojik özelliklerinin önemsenmesi gerektiğini ortaya koymuştur (Asunakutlu, 2001: 11).

Bu dönemin bir diğer önemli çalışmasını ise Douglas McGregor gerçekleştirmiştir. Girişimin İnsan Tarafı kitabında yer alan X-Y Teorisi ile, X tipindeki kişiler çalışmayı sevmeyerek, işi yapması için cezalandırılması gerekmekte ve adeta klasik kuramdaki gibi bireyleri pasif kabul ederek otoriter davranış sergilenecektir (Koçel, 2020: 252). Y tipindeki kişiler ise gerekli koşullar altında daha fazla sorumluluk alır ve öğrenmeye istekli bir tutum sergileyerek örgüt amaçlarına katkı sağlamaktadır (Tekin vd., 2016: 83). McGregor'un bu kişilere yönelik çalışmasının yanında Abraham Harold Maslow da bireylerin çeşitli ihtiyaçlara sahip olduğuna odaklanarak bu ihtiyaçlarında belli bir öncelik sırasına göre beş bölümlü bir hiyerarşi ile giderildiğini savunmaktadır (Çakar ve Kula, 2015: 112). Bireyler ihtiyaçlarını karşılamak için öncelikle alt evrelerden başlayıp, gerekli doyumunu elde ettikten sonra bir diğer evreye geçiş sağlar (Milet, 2016: 35). Bu teori ile bireyler tatmin edilmeyen ihtiyaçlar doğrultusunda harekete geçer, tatmin edilmeyen ihtiyaçlar harekete neden olmaz (Gündüz, 2016: 9). Likert birey davranışlarını yönetici davranışlarına indirgeyerek sistem 1 (istismarcı demokratik), sistem 2 (yardımsever otokratik), sistem 3 (katılımcı) ve sistem 4 (demokratik) olarak gruplandırarak, en verimli sistemin 4 olduğunu vurgulamıştır (Ekinci, 2019: 28). Bu sistem ile örgüt yapısı Klasik yaklaşımda olduğu gibi hiyerarşik yapı içerisinde ele alınmış olup, yöneticiler ortak üyeler ile bağlanarak etkin bir çalışma grubu geliştirilmektedir (Koçel, 2020: 254). Tüm bu araştırmalarda Klasik yaklaşımdan farklı olarak insan faktörüne odaklanılmasına rağmen Klasik yaklaşım etkisinden kurtulamamışlardır. Klasik yaklaşımın devamı olarak da kabul edilebilecek Neoklasik yaklaşım adeta bu yaklaşımın eksik kalan yönlerini tamamlamıştır. Bu yaklaşıma yapılan çalışmalarda biçimsel etkenlere önem vermemeleri, gerçekten uzak bir tablo çizmeleri ve örgütle iş gören çatışmasını öngörmemeleri konusunda eleştiriler yöneltmiştir (Çelik ve Şimşek, 2013: 124).

Modern Yönetim Kuramı

Teknolojide, bilimde yaşanan gelişmelerle yönetim alanında da gelişimler devam etmiştir. İkinci Dünya Savaşı ile Neoklasik yaklaşım literatürde etkisini kaybederek Modern Yönetim yaklaşımının temelleri atılmıştır (Levent, 2014: 109). Modern Yönetim yaklaşımı 1960'lı yıllarla beraber Sistem ve Durumsallık Yaklaşımı başlıkları altında örgütün yer aldığı çevre özelliklerini de dikkate alarak organik bir örgüt yapısı ve açık sistem anlayışı geliştirilmiştir (Türengül, 2005: 110). Diğer yaklaşımlardan farklı olarak örgütün bulunduğu çevreye odaklanılmıştır.

Sistem Yaklaşımı, örgüt içerisindeki yönetim olaylarını ve gerçekleştiği birimleri birbiri ile ilişkili bir şekilde parça, süreç ve amaçlar olarak bütün halinde inceler (Nişancı, 2015: 275). Örgütler açık ve kapalı sistem olarak gruplanarak, açık sistemler içinde yer aldığı çevre ile doğrudan ilişki içerisinde olan, bu çevreden etkilenen bir yapı gösterirken, kapalı sistemler kendi içerisinde varlık göstererek, çevresinden uzak, etkileşimsiz bir yapı sergilemektedir (Levent, 2014: 110). Bu yaklaşımla beraber örgüt çevresiyle ilişkili açık bir sistem olarak bu sistemi oluşturan bölümlerin birbiri ile etkileşimi incelenmektedir (Akkuş ve Alevok İzci, 2018: 234). Örgütler buldukları çevreden belirli girdiler alarak, çeşitli bilgi ve teknolojilerle aldıkları girdileri çıktılara dönüştürerek çevresine tekrar sunmaktadır. Yaşanan bu süreç içerisinde örgüt içindeki farklı departmanlar bu döngüde görev almaktadır. Bu süreci etkin geçirebilmek tüm bu departmanların uyumlu bir etkileşim içinde olması gerekmektedir. Sistem Yaklaşımına göre en iyi örgütün yapısı, içinde yer aldığı çevreye ait özellikleri, örgütte kullanılan teknoloji ve departmanlar arasındaki ilişki yapısını dikkate alan yapılanmadır (Türengül, 2005: 111). Bu yapılanma ile örgütün iç ve dış çevresinde yer alan faktörlerin değerlendirilmesi yapılarak, örgütün devamlılığının sağlanabilmesi için yöneticilerin tüm bu iç ve dış faktörlere hakim olması gerekmektedir (Tecim, 2004: 81). Sistemin dışında yer alan bu faktörler parametre olarak adlandırılırken, sistemin içinde yer alan faktörler ise değişken olarak adlandırılmaktadır (Çelik ve Şimşek, 2013: 128). Tüm bu değişken ve parametrelere hakim olan yöneticiler bu şekilde etkin ve verimli bir yönetim performansı sergileyebilir. Bu yaklaşım ile yönetici, örgüte hem bir bütün olarak bakarak hem de sistemi oluşturan parçalara ayrı ayrı odaklanarak aralarındaki etkileşimi gözlemleyerek oluşabilecek sorunları öngörmede kolaylık yaşamaktadır (Akkuş ve Alevok İzci, 2018: 236)

İşlemlerde yaşanan gelişmeler yönetim süreçlerinin de yaşanan bu gelişmelere uyum sağlamasını gerektirmiştir. Yönetim süreçleri içerisinde Modern Dönem olarak dönem içerisinde ortaya çıkan Durumsallık Yaklaşımı ile işletmeler yer aldığı çevrenin, kullanılan teknolojinin, sahip olunan kaynakların ve iç-dış etkenlerin etkisiyle oluşan durumlara uyum sağlayacak düzenlemeler geliştirmelidir (Akar, 2019: 180). İşletme içinde yer aldığı bu ortama uyum sağlayarak hayatta kalabilir. Teori Weber ve Taylor'ın daha önceki teorilerinin eksik yönlerine odaklanarak 1950 yılında Ohio State Üniversitesi'nde gerçekleşen araştırmalar doğrultusunda geliştirilmiştir (Yelkikalan vd., 2020: 145). Taylor ve Weber örgütün çevresine odaklanırken bu çevrenin örgütte görev alan kişiler üzerindeki etkisinden uzak kalmışlardır. Durumsallık yaklaşımında ise çevre etkin bir şekilde incelenip, örgütte çevreye göre değişiklikler sağlanmaktadır. Örgütün yer aldığı çevrenin durumu, örgütün yönetiminin, yapısının geçerli veya geçersizliğini belirlemektedir (Özalp vd., 1992: 174). Bu teoriye göre belirli standartlara sahip, evrensel bir örgüt yapısı başarı sağlamaz. Bu konuda İngiltere'de 20 örgüt üzerinde gerçekleştirilen BURNS-STALKER çalışması ile çevre koşullarına göre, durgun, dengeli, değişimin daha az olduğu çevre koşullarında mekanik yapılı, çevre koşullarının daha hızlı değişkenliğe uğradığı durumlarda organik yapılı işletmelerin hayatta kalacağı sonucuna ulaşılmıştır (Koçel, 2020: 316). Bu araştırmada da gözlemlendiği gibi bu yaklaşım örgüte çözüm sunmak yerine, uygun çözümlere yönlendirmektedir. Sistem yaklaşımında olduğu gibi örgütü sistem olarak ele alarak, örgütün dışında ve içinde bulunan unsurların birbirileri ile olan ilişkilerini inceler (Çavuş vd, 2016: 213). Yapılan durum analizi ile ulaşılan koşullara göre yöntemler belirlenecektir (Yelkikalan vd., 2020: 146). Yapılan bu düzenlemeler ile çevresine uyum sağlayan örgüt en verimli ve etkili yönetim sergileyecektir.

2.3.3. Yönetici Kavramı

İnsanlık tarihinin ilk yıllarından bu yana kurulan topluluklarda bir kişi hep daha öne çıkarak topluluğun yönlendirilmesinde etkili bir rol üstlenmiştir. Başlarda daha küçük olan bu topluluklar, yaşanan gelişmelerle ilerleyip ge2liştikçe kurulan büyük sistemlerde de bu etkin kişilere ihtiyaç devam etmiştir. Bu kişilerin gerçekleştirdiği bu yönetim davranışı, yaşamanın her alanında yer alan farklı boyutlardaki topluluklarda diğer üyeleri etkilemek veya diğerleriyle işbirliği içerisinde belirlenen amaçları gerçekleştirmek adına yapılan

faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Sarioğlu Uğur vd., 2014: 124). Yönetim içerisinde bu faaliyetleri gerçekleştiren kişi ise yöneticidir. Literatürde yönetici kavramı sahip olduğu beceri ve yetenekler doğrultusunda işletmede belirli bir sorumluluğu olan, işletme ile ilgili kararlar alan ve bu kararlarda işletmenin kaynaklarını kullanma yetkisine sahip olan, işletmeyi iç ve dış çevrede temsil eden kişi olarak tanımlanmıştır (Yıldız vd., 2019: 1191). Yönetici örgüt için en önemli kademelerden biridir.

Örgütlerde yöneticiler, örgütün asıl sahibi ve risk getirisi kendisine ait olan sahip yönetici ve yöneticilik görevini meslek olarak gerçekleştiren, bu iş için belirli bir ücret olan profesyonel yönetici olarak iki gruba ayrılmaktadır (Gökmen, 2010: 12). Sahip yöneticiler daha çok aile işletmelerinde gözlemlenirken, profesyonel yöneticiler daha büyük ölçekli ve ortaklıklar bulunan işletmelerde görev almaktadır. Bu yöneticilerin bireyleri etkileyebilme, yönlendirebilme, motivasyon sağlamak gibi kişisel özelliklere sahip olması örgütte sergilediği görevler üzerinde oldukça etkilidir (Sarioğlu Uğur vd., 2014: 124). Yönetici hangi gruba ait olursa olsun sahip olduğu kişisel özellikler görevinin etkisini olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir. Yönetici sahip olduğu özellikleri kullanarak işgörenlerin ihtiyaç ve isteklerini dikkate aldığını hissettirerek işgörenin örgüte bağlılığını arttırarak yönetim gücünü arttırabilir (Ece vd., 2018: 84). Yöneticinin sergilediği yönetim gücünün başarısı ise belirlenen hedeflere ne kadar ulaşıldığının ölçüsü etkinlik kavramıyla beraber sahip olunan kaynakların ne derecede kullanıldığını belirleyen verimlilik kavramıyla ölçülür (Mücevher ve Erdem, 2019: 50).

2.3.4. Yönetici Roller

Toplumda veya örgütlerde görev alan yöneticilerin gerçekleştirmesi gereken ve onların yapmasının beklendiği bazı sorumluluklar bulunmaktadır. Bu sorumluluklar kişilerde belirli rollerin bulunmasını gerektirir. Rol kavramı olarak, birden fazla kişinin yer aldığı bir topluluk içerisinde, kişilerden veya kişiden göstermesi beklenen eylemler olarak tanımlanmaktadır (Bayat, 2005: 4). Yöneticilerinde etkin bir yönetim sergileyebilmesi için çeşitli rollere sahip olması gerekmektedir. Modern Dönemle beraber daha geniş pazarlara açılan ve büyüyen işletmelerde yönetim ve yönetici kavramı daha detaylı bir şekilde incelenmeye başlamıştır. Yöneticilerin sahip olması gereken rollere yönelik çalışmalar

1980’li yılların başıyla beraber artış göstererek farklı sektörlerde ve farklı pozisyonlara sahip yöneticilerin sahip olduğu roller üzerine gerçekleştirilen çalışmalar literatürde sıklıkla incelenmeye başlamıştır (Kıran vd., 2021: 399).

Yönetici rolleri, davranışlarından yöneticiden beklenen beklentiler olarak tanımlanmaktadır (Başarangil, 2016: 508). Yapılan çalışmalardan Barry’in çalışmasında yönetici rolleri öngörme, organizmeyi sağlama, dış çevreyle kurulan iletişim ve sosyal olarak birleşme sağlama olarak dört farklı rol belirlenmiştir (Arun vd., 2014: 115). Bu alanda yapılan çalışmaların referans noktası ile Mintzberg’in belirlediği yönetici rolleri olmuş olup, yapılan birçok çalışmada bu roller referans alınmıştır (Rüzgar ve Kurt, 2013: 37). Mintzberg, kişiler arası, bilgisel ve karar vermeye ilişkin roller olarak üç ana başlık altında 10 farklı rol olduğunu belirtmiştir (Gökçe ve Şahin, 2003: 149). Belirlenen bu roller ile yöneticilere resmi otorite tarafından üç adet kişilerarası rol tanımlayarak bu rollerden üç adette bilgisel rol ortaya çıkarıp, bu roller doğrultusunda dört adette karar vermeye ilişkin rol ortaya çıkarmıştır (Kıran vd., 2021: 397).

Kişilerarası Roller

Yöneticilerin görevlerini yerine getirebilmesinde en önemli etkenlerden biri yöneticilerin kişilerle olan ilişkileridir. Yöneticinin sahip olduğu iletişim yetenekleri oldukça önemlidir. Kurulması gereken bu kişiler arası iletişim yöneticiye çeşitli roller sunmaktadır. Yöneticiye sunulan bu roller temsilci, liderlik ve bağlantıyı kurma rolleri olarak belirlenmiştir (Gökçe ve Şahin, 2003: 149). Yöneticiye tanımlanan temsil rolü ile yöneticinin alt kademelerde yer alan iş görenler tarafından gözlemlenen ve model olan bir otorite olduğu için yerine getirmesi gereken yasal ve sosyal sorumluluklarını en iyi şekilde gerçekleştirilmesi gerekliliği belirtilmektedir (Rüzgar ve Kurt, 2013: 38). Bu şekilde yönetici takipçilerine iyi bir örnek olmaktadır. Bu rolü yerine getirmek adına yönetici çeşitli açılışlara katılım sağlayabilir, çalışanlara örgüt misyon ve vizyonlarını benimsetmek adına çalışmalar sağlayabilir (Arun vd., 2014: 115). Yöneticinin liderlik rolü, yöneticinin örgütün çalışmalarından sorumlu olması nedeniyle oluşmaktadır (Kıran vd., 2021: 398). Yönetici görevi nedeniyle örgütün çalışmalarının yürütülmesinde etkilidir. Liderlik rolündeki insan faktörünün öneminin etkisiyle yönetici takım oluşturma, birey geliştirme, bireyi

güçlendirme ve kültürü güçlendirme alt rollerini göstermektedir (Mavi ve Özdemir, 2020: 921). Bu rollerin ışığında da personel seçme ve eğitimi, uygun yönlendirme ve çalışanların motivasyonu gibi görevleri yerine getirmektedir (Başarangil, 2016: 509). Yöneticiye tanımlanan kişilerarası rollerden bağlantı kurma ile yöneticinin örgüt içinde ve örgüt dışında insanlar ve çeşitli gruplarla kurmak durumunda olduğu ilişkileri belirtilmektedir (Gökçe ve Şahin, 2003: 150). Bu bağlantıyı kurabilmek için yönetici toplantılar düzenleyip, e-posta veya telefon gibi iletişim araçları aracılığıyla görüşme ve farklı grupların eylemlerini kontrol edebilmektedir (Rüzgar ve Kurt, 2013: 39). Örgütün dış çevresinde ağ kurma, temsil sağlama, ikna, aktarma, biriktirme ve taşıma alt rolleri de bu rol ile gerçekleşir (Mavi ve Özdemir, 2020: 921). Böylelikle farklı birimlerde gerçekleşen çalışmalarda uyum sağlanılıp, farklı örgütlerle de yeni ortaklıklar kurularak kaynak paylaşımı sağlanılmaktadır (Arun vd., 2014: 115).

Bilgilendirme Roller

Örgüt kademeleri içerisinde bir kişinin yönetici olabilmesi için belirli bilgi birikimine sahip olması gerekir. Sahip olduğu bilgiler ışığında işletme içi ve işletme dışında gereken yönlendirmeleri sağlayabilir. Bilgisel roller ile ise yöneticinin bilgi ağını kurabilmek ve geliştirmek adına gerçekleştirdiği faaliyetler tanımlanmaktadır (Gökçe ve Şahin, 2003: 151). Bu temel rol ile yönetici takipçi, haberci ve sözcü alt rollerini taşımaktadır (Arun vd., 2014: 115). Takipçi rolü ile yönetici örgütteki süreçlerin iyileştirilmesi, geliştirilmesi, oluşabilecek sorunların çözümü ve yönetimi için ulaşması gereken bilgileri araştırması eylemleri tanımlanır (Seker, 2014: 21). Yönetici bu bilgileri araştırıp, ulaşılarak daha iyi bir performans sergileyebilir. Bilgi kaynakları ile ulaşılan bilgiler çalışanlara aktarılarak haberci rolü faaliyetleri sağlanır (Rüzgar, 2018: 1107). Yönetici haberci rolü aracılığıyla takipçi rolü ile elde ettiği bilgileri saklamaz, iş gruplarına aktarır (Gökçe ve Şahin, 2003: 151).

Karar Vermeye İlişkin Roller

Yöneticinin örgütte sağlaması gereken yönetim işlevinde yöneticinin görevleri arasında en önemli rollerden biri karar vermedir. Gerçekleşen bu karar verme eyleminde

yönetici belirli bir seçim yapmak durumundadır. Örgütteki diğer işgörenlerden farklı olarak yöneticiler sahip oldukları bilgiler çerçevesinde karar verme eylemlerini gerçekleştirmektedir (Gökçe ve Şahin, 2003: 152). Karar vermeye yönelik roller Mintzberg tarafından girişimci, müzakereci, kaynakların dağıtımını yapan ve kriz yöneticisi olarak dört bölümde incelenmiştir (Rüzgar, 2018: 1108).

Değişen ve gelişen dünya düzeninde işletmelerin hayatta kalabilmesi için işletmelerin de bu değişimlere ayak uydurması gerekir. Bu değişimlerin sağlanması adına örgüt yöneticisi girişimci rolü aracılığıyla yeni kararlar alarak örgütü değişime yönlendirmektedir (Kıran vd., 2021: 399). Yönetici sahip olduğu bilgileri kullanarak gerekli kararları uygulamaya koymaktadır. Yeni kararlar yeni düzenleri düzenlemektedir. Bu roller için diğer örgütlerle ortak kaynak kullanımı ile çeşitli projelerde rol alma, çeşitli hizmetler sağlama, mal ve kaynaklar ile ilgili diğer taraflar ile ortak bir fiyatlandırma sağlamak örnek verilebilir (Arun vd., 2014: 115).

Örgütlerin hedeflediği çıktılara ulaşma yolunda kullandığı iç ve dış kaynakların nasıl dağıtılacağı ile ilgili verilen kararlar yöneticilerin kaynak dağıtıcı rolleri ile doğrudan ilişkilidir (Gökçe ve Şahin, 2003: 153). Yönetici bu rol ile departmanlar arasında etkin bir kaynak dağıtımını sağlamak kararlar alarak hangi departmanın ne kadar kaynak kullanacağını belirlemektedir. Dağıtılan bu kaynaklar hem finansal hem insan kaynağı olabileceği gibi karar vericinin vakti de dağıtılacak önemli kaynaklardandır (Başarangel, 2016: 509).

Yöneticinin müzakereci rolü ile yaşanan olumsuz durumlar içerisinde problemlerin çözümü için işletmenin çıkarları doğrultusunda kararlar verilir (Seker, 2014: 22). Bu çıkarlar doğrultusunda yöneticinin astlarıyla yaptığı görüşmelerde müzakereci rolünün gerektirdikleri arasındadır (Rüzgar, 2018: 1109). Yönetici bu görüşmeler sayesinde örgüt içindeki durumu hem daha net görecektir hem de işgörenlerin düşüncelerine gösterdiği önem ile işgören bağlılığını arttıracaktır.

Örgütlerin yaşam evreleri süresince yaşanan olumsuz durumlar içerisinde yöneticinin müzakereci rolünün yanında kriz yöneticisi rolünün bulunması önemlidir. Olumsuz durumları aşmak adına gerçekleştirilen değişimlerde yöneticiler girişimci rolünde olduğu gibi gönüllü davranmak yerine değişim konusunda daha zorunlu bir eylemde bulunmaktadırlar (Kıran ve Çetinkaya Bozkurt, 2021: 399). Yaşanabilecek iç ve dış çevre kaynaklı her probleme

duyarlılık göstererek, en hızlı şekilde problemi çözmek ve ortadan kaldırmak adına eylemlerde bulunmak gerekir (Arun vd., 2014: 115). Bu eylemler doğrultusunda çeşitli anlaşmalar ve pazarlıklar gerçekleşir. Tanımlanan bu rolleri yönetici ne kadar doğru bir şekilde üstlenirse yönetim işlevi o kadar başarılı olacaktır. Yöneticiyi yönetici yapan da bu roller ve bu rollerin gerektirdikleridir.

2.3.5. Yönetim Tarzlarının Gelişim Süreci

Örgütlerde yönetimin gerçekleşmesini sağlayan yöneticilerin yönetim tarzları yönetim faaliyetlerinde oldukça önemlidir. Yönetim tarzı, örgüt yöneticisinin yönetsel davranışlarını belirleyen, bu davranışları etkileyen etmenleri belirleyen ve yöneticinin sahip olduğu yetkiyi kullanma şekli olarak tanımlanmaktadır (Çelik ve Erçetin, 2021: 6873). Her yöneticinin çeşitli çevresel ve kişisel etkenlerden kaynaklı farklı yönetim tarzları vardır. Bu etkenlere yöneticinin astlarına olan yaklaşımı, kişilik özellikleri, örgütün yapısı, örgütün vizyon ve misyonu, yapılan işin niteliği, işgörenlerin kişisel ve teknik yetkinlikleri örnek verilebilir (Akçay, 2020: 20). Yöneticinin sergilediği yönetim tarzı işgörenlerin örgüte bağlılığını, iş gören tatminini doğrudan etkilemektedir (Erdil vd, 2004: 19).

Gerçekleştirilen çalışmalar tüm örgütlerde geçerli olup, mutlak başarı sağlayacak tek bir yönetim tarzı bulunmayıp, uygun şartlara göre farklı yönetim tarzları geliştirilmesi sonucunu ortaya çıkarmıştır (Arslan vd., 2020: 39). Yöneticinin sahip olduğu yönetim tarzlarını otoriter, insancıl ve demokratik olmak üzere geleneksel yönetim ve bürokratik, karizmatik, otokratik, doğal, demokratik lider gibi lider yönetim biçimlerinde gruplanmaktadır (Özgür, 2011: 217). Literatürde yönetim ve liderlik tarzı bazı kaynaklarda aynı anlamda kullanılsa da çalışmalarda genel olarak kabul gören 1939 yılında Lewin ve arkadaşları tarafından otokratik, demokratik-katılımcı ve tam serbesti tanıyan yönetim tarzı sınıflaması olmuştur.

2.3.6. Yönetim Tarzları

Otokratik Yönetim Tarzı (Autocratic Management Style)

Klasik yaklaşım olarak kabul edilen otokratik yönetim ile yönetici maksimum seviyede karar verme yetkisi ve güç barındırmaktadır (Ogunola, 2013: 3715). Bu yönetim tarzına sahip yöneticiler katı bir yapıyla astların sorgusuz itaatini bekleyerek, alınacak tüm kararların kendilerine ait olması gerektiğine inanmaktadırlar (Özturan ve Tuğsal, 2019: 230). Yöneticiler astları ve örgüt üzerinde tam bir otorite kurmayı amaçlamaktadır. Kurulan bu otorite işgörenleri katı bir şekilde sadece kurallara uymaları konusunda yönlendirerek örgütün yenilikçilik girişimlerini kısıtlamaktadır (Karaçetin ve Akbaş, 2019: 242). Çalışanlara ödül-ceza sistemi uygulayarak çalışma özgürlüğü ve seçim hakkını minimum tutarak kendilerine bağımlı hale getirmektedirler (Kan Sönmez, 2021: 243). Bu çalışanlarda otonomi oluşmasını da engellemektedir.

Otokratik yöneticiler ile ilgili çalışmalar incelendiğinde bu yöneticilerin eğitim ve motivasyon düzeyinin düşük işgörenlerin olduğu, en kısa sürede eyleme geçilmesi gereken örgütlerde daha çok görev yaptıkları sonucuna ulaşılmıştır (Yılmaz, 2016: 296). Bu örgütlerde otokratik yöneticinin kurduğu baskı ve korku ortamıyla işgörenleri yönlendirmek daha kolaydır. Hiyerarşik düzen içerisinde katı komuta zinciri uygulanıp, maksimum kontrol sağlanarak iş basitleştirilmeye çalışılır (Ogunola, 2013: 3716). En ince ayrıntısına kadar planlanan iş dağılımı ve süreçler ile hata oranını düşürmek amaçlanmaktadır. Kurulan katı düzende çalışanlarla kurulan iletişim ve etkileşim en düşük seviyede tutulmaktadır (Kanten ve Ülker, 2014: 20).

Demokratik – Katılımcı Yönetim Tarzı (Democratic-Participative Management Style)

Değişen toplum düzeni örgütlerde de kendini göstererek, örgütleri de daha demokratik ve katılımcı bir yapıya dönüştürmüştür. Otokratik yönetim tarzından farklı olarak demokratik-katılımcı yönetim tarzında yönetici otoritesini toplumdan veya seçim yoluyla kazanmaktadır (Allafchi, 2017: 170). Otorite kaynağının da işgörenlerden gelmesi nedeniyle yönetici ve işgörenler arasında etkileşim fazladır. Yönetici işgörenlerin

önerilerine, yeni fikirlerine, bilgilerine açık bir tutum sergileyerek örgütteki iç girişimciliği destekler (Şahin Yarbağ, 2019: 3). Demokratik yönetim Rolková ve Farkašová'nın çalışmalarına göre bağlılık, özyönetim, adanmışlık ve özerklik kavramlarından oluşmaktadır (Tuğsal, 2019: 81). Fikirlerine ve bilgilerine önem verilen işgörenler örgüt içerisinde kendilerini örgütün bir parçası olarak hissedecekleri için hem bağlılıkları hem motivasyonları artış gösterecektir. Yönetimin asıl amacı örgütü hedeflerine ulaştırmak olsa da işgörenlerin sahip olduğu yöneticilik becerileri de göz ardı edilmemektedir (Yılmaz, 2016: 296). Modern örgüt yapılarında da karar alma süreçlerinde katılım ve yetki devrinin merkeze alındığı demokratik katılımcı yönetim benimsenmektedir (Kanten ve Ülker, 2014: 20).

Örgüte birçok fayda sağlamanın yanında bazı durumlarda bu yönetim tarzını kullanmak çeşitli sorunlara yol açabilir. Örneğin karar alınması için gereken zamanın kısıtlı olması veya işgörenlerin yeterli uzmanlık derecesine sahip olmaması gibi durumlar yönetim süreçlerini aksatabilir (Kan Sönmez, 2021: 244). Bu nedenle bu tarzın kullanıldığı örgütlerde süreçler ve işgören analizi oldukça dikkatli yapılmalıdır.

Tam Serbesti Tanıyan Yönetim Tarzı (Laissez Faire Management Style)

Tam serbesti tanıyan yönetim anlayışıyla işgörenler katılımcı yönetimden daha fazla söz hakkına sahiptir. Bu yönetim tarzının uygulandığı örgütlerde işgörenler kendi kararlarını kendi verebilme, program oluşturabilme ve amaç belirleme yetkisine sahiptirler (Karaçetin ve Akbaş, 2019: 242). Daha özgür bir ortama sahip olan işgörenler bu şekilde baskı altında olmadan hem kendilerini hemde örgütü geliştirmeye yönelik yeni fikirler üretebilirler. İşgörelere sunulan aktif ortam içerisinde yöneticiler daha pasif faaliyetler sürdürerek karar vermekten kaçınarak, işgören faaliyetlerine yaşanabilecek olumsuzluk durumlarında müdahalede bulunmaktadırlar (Özturan ve Tuğsal, 2019: 273). Yönetim tarzları içerisinde yöneticilerin en pasif olduğu tarz tam serbesti tanıyan yönetim tarzıdır.

Yönetimde pasif olan yöneticiler işgörelere karşı ödüllendirme, takdir, geri bildirim sağlama konularında da işgörelere uzak kalmaktadırlar (Kan Sönmez, 2021: 244). Sorunlarıyla ilgilenilmeyen, ödüllendirilmeyen işgörelere örgütten uzaklaşabilir. İşgörenler yeterli uzmanlık ve özdenetim seviyesine sahip değilse bu yönetim örgütü amaçlarından

uzaklaştırarak, bulunduğu konumdan daha alt seviyelere taşıyabilir (Yılmaz, 2016: 296). Yeterli uzmanlık seviyesine sahip olmayan işgörene karar verme yetkisi verildiğinde örgüt hedeflerinden uzaklaşılabilir. Fakat mesleki uzmanlığı kanıtlanmış, tecrübeli, bilgili, yetenekli işgörenlerin yer aldığı departmanlarda bu yönetim tarzı başarı ile uygulanabilir (Eryeşil ve İraz, 2017: 131). İşgörenler yaptıkları iş ile ilgili gereken yenilik ve kararlara hakim oldukları için yöneticiye de yol gösterici olacaktırlar. Tam serbesti yöneticiler çalışanların fikirlerine odaklandıkları için çalışanlar fikirlerini paylaşmaktan çekinmez ve daha yaratıcı bir çalışma ortamı oluşmuş olur.

2.3.7. Yönetim Tarzları ve Sosyal Zeka İlişkisi

Örgütlerin amaçlarına ulaşmasında en önemli faktörlerden biri de kuşkusuz örgütün yönetim kademesinin etkinliğidir. Global pazarlarda farklı sektörlerde, farklı oluşumda, farklı amaçlara sahip kurulan birçok işletme, yönetim kademelerinin işleyişleri bakımından farklılıklar göstermektedir. Yönetim kademelerinin görevlerini sağlaması ve amaçlara yönelik adımlar atılması ise yöneticilerin sorumluluğundadır (Özgür, 2011: 217). Yöneticilerin yaşamlarında etkili olan çeşitli kişisel ve çevresel etkenler de yöneticilerin uygulayacağı yönetim tarzını etkileyebilmektedir.. Geçmiş yıllarda yapılan çalışmaların sonuçları incelendiğinde yöneticilerin sahip olduğu zeka türlerinden sosyal zekanın boyutlarının yönetim tarzlarında etkili olduğuna yönelik sonuçlara ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Örneğin Serap Aktogan'ın Sosyal Zekâ ve Kültürel Zekânın Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik ile İlişkisine Yönelik Bir Araştırma isimli çalışması sosyal zekanın yönetici tarzlarında etkili olduğu konusunda olumlu sonuçlara ulaşmıştır. Yönetim tarzını etkileyen faktörlere yönelik yapılacak bir incelemede sosyal zeka düzeyi incelenmesi gerekebilecek bir kavram olarak ele alınabilir.

2.3.8. Yönetim Tarzları ve Örgütsel Miyopizm İlişkisi

Tüm örgütü başarısızlığa sürükleyen bir hastalık olan örgütsel miyopinin oluşmasında yönetim kademelerinin özellikle de yönetim tarzının etkisi büyüktür. Örneğin örgütün üst kademelerinde yer alan yöneticilerin işgörenlere karşı sergileyeceği kontrol ve

baskı düzeyi yüksek bir yönetim sistemi örgütü miyopizme sürükleyecektir (Yavuz, 2020: 13). Örgüt içerisinde gereken yenilik ve düzenlemeleri sağlayıp, işgörenler ve yönetim arasında etkili bir iletişim sistemi hedefleyen yönetimler miyopiye yakalanmama konusunda daha şanslı olacaklardır. Literatürde yapılan incelemeler sonucunda bu iki önemli değişken arasındaki ilişkiye yönelik bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu nedenle bu çalışma ile literatürde yer almayan bu ilişkiye ışık tutulması beklenmektedir.

2.4. Hizmet Sektörü

2.4.1. Hizmet Kavramı

Hayatımızın her alanında çeşitli şekillerde hizmetler yer almaktadır. Literatürde hizmet kavramı kişiye zaman, mekân, biçim, psikolojik olarak katkı sağlayan, somut olarak bir mal sunmayan, soyut faaliyetlerden oluşan ürün, ekonomik faaliyetler olarak tanımlanmıştır (Sayım ve Aydın, 2015: 1). Köklü bir geçmişi olan hizmet kavramı literatürde 1700'lü yıllarda tarımsal üretim dışında kalan faaliyetler olarak Fیزیokratlar tarafından tanımlanırken, daha sonraki yıllarda Adam Smith tarafından genel bir tanımlama ile somut bir ürün ortaya çıkarmayan tüm faaliyetler şeklinde tanımlanmıştır (Altunışık, 2015: 16).

Hizmetlerde belirli bir standart bulunmadığı için farklı çeşitlerde karşımıza çıkmaktadır. Farklı kapsam ve çeşitlere sahip olan hizmetler hedef pazara göre, üreticisine göre, tüketicisine göre, ürün veya hizmet bağımlılığına göre sınıflandırılmaktadır (Bayuk, 2006: 5). Ürünlerden farklı kendine özel özellikleriyle hizmetler özel bir yere sahiptir. Ürünler fiziksel olarak gözle görülen, elle tutulan, depolanabilen özellikler taşıırken, hizmetler soyut özellikler taşıyan haberleşme, danışmanlık, eğitim, ulaşım gibi faaliyetler sunmaktadır (Demirkaya ve Zengin, 2014: 110). Bu faaliyetler fiziki olarak gözlemlenemeyip, belirli bir yerde depolanamayıp, tüketicinin belirli bir problemini çözmek amacıyla sunulmaktadır. Hizmetler tüketicie özel oluşturulduğu için sunum sırasında da tüketicie yakın ilişkiler gerektirmektedir. Hizmet sunucular açısından her tüketici özel olarak kabul edilir ve tüketici hizmetin sunulacağı yerde bulunur (Özgüven, 2008: 655). Hizmetin sunulduğu yere uzak olan tüketicilere hizmeti ulaştırmak zor olacaktır.

2.4.2. Hizmetin Özellikleri

Hizmetleri ürünlerden ayıran farklı özellikleri bulunmaktadır.

Soyutluluk

Hizmetleri ürünlerden ayıran ve tüm hizmetlerde ortak olarak bulunan özelliklerinden biri soyut bir yapıya sahip olmasıdır. Soyut kavramı beş duyu organı ile algılanması mümkün olmayan ve fiziki olarak gözlemlenmeyen olarak tanımlanmaktadır (Bayuk, 2006: 4). Hizmetlerde satın alma faaliyeti öncesinde deneyimlenip, tadılamaz, hissedilemez, duyulup, koklanma imkanı bulunmamaktadır (Akdoğan, 1983: 125). Örneğin bankacılık hizmeti o hizmet satın alınmadan tüketici için bir anlam ifade etmemektedir. Gözlemlenemeyen hizmet performans ile ölçülebilmektedir (Yıldırım ve Şafaklı, 2016: 101). Bu nedenle müşteri hizmeti fiziki olarak gözlemleyemediği için hizmeti sunulduğu sıradaki yaşadığı deneyime göre değerlendirmektedir.

Ayrılmazlık (Eş Zamanlılık)

Tüketicie sunulan birçok ürün tüketiciye sunulmadan önce üretim aşamasından geçmekte ve tüketiciye buluşacağı ana kadar depolanmaktadır. Fakat hizmetlerin üretimi tüketiciyle eş zamanlı olacak şekilde tüketici de üretim aşamasında yer alacak şekilde hem üretilip hem tüketilmektedir (Özguven, 2008: 654). Tüketici hizmetin üretim aşamalarına katılıp, gözlemleyebilir. Oluşturulan hizmetin depolanma gibi bir imkanı bulunmamaktadır. Bu nedenle hizmet üretildiği tarihten itibaren tüketilmek zorundadır (Yıldırım ve Şafaklı, 2016: 102).

Heterojenlik (Değişkenlik)

Bir hizmet işletmesinin tüm tüketiciler %100 aynı hizmeti sunması olanaksızdır. Çünkü tüketicinin hizmeti değerlendirmesi konusunda çeşitli çevresel ve kişisel etkenler farklılık gösterebilmektedir. Sunulan hizmetin sunulduğu zamanı, yeri, tedarikine,

tüketicinin özelliklerine göre hizmetin kalitesini değişebilir. Örneğin bir eğitim kurumunda eğitim hizmeti sunan bir öğretmen aynı sınıf içerisinde öğrencilerine sunduğu eğitim hizmeti, hizmetin sunulduğu tüm öğrenciler tarafından farklı algılanabilir. Bu durum hizmetlerin homojen bir yapıya sahip olmadığını, çeşitli çevre şartları itibariyle heterojen bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

Dayanaksızlık (Bekletilmeme)

Oluşturulan hizmetin depolanma imkanının bulunmaması nedeniyle hizmet üretildiği gibi tüketilme sürecine girmektedir. Sunulan hizmetin üretim sonrası iadesi, saklanması, tekrar başka bir tüketiciye sunulması mümkün değildir (Yıldırım ve Şafaklı, 2016: 102). Hizmetin sahip olduğu bu özellik hizmetin dayanıksız, bekletilemez olduğunu göstermektedir.

Emek ve İlişkiler

Hizmetin tüketiciye sunulması sırasında yoğun bir emek bulunmaktadır. Soyut bir kavramın tüketiciye sunulması sırasında taraflar arasında kurulacak ilişki oldukça önemlidir. Hizmeti üreten ve tüketen kişiler arasında kaçınılmaz bir ilişki kurulmaktadır (Sayım ve Aydın, 2015: 3). Üreticinin hizmetin sunumu sırasında kurduğu ilişki ile tüketicinin o hizmet için algılayacağı kalite ve doyum doğru orantılı olacaktır.

2.4.3. Hizmet Sektörü

Günümüzde gelişen ve değişen toplum içerisinde belirli hayat standartlarına sahip insanlar, hayat kalitelerinin devamlılığını sağlayabilmek adına hizmet sektörünün birçok koluna ihtiyaç duyarlar. Gelişmiş ülkelerin iktisadi tarihleri incelendiğinde Birinci ve ikinci sanayi devrimleri sonrasında tarım sektöründen sanayi sektörüne yönelen ülkeler, üçüncü ve dördüncü sanayi devrimleri ile sanayi sektöründen hızla uzaklaşarak hizmet sektörüne yönelmişlerdir (Koru ve Dinçer, 2018: 5). İnsanların beraber bir yaşam sürdürmesinin sonucu olarak hizmet kavramı 1700’lü yıllarla beraber önem kazanmaya başlayarak, temas

sağlanamayan, kokusu olmayan, kolay heba edilebilen, belirli bir kalite standardına oturtulması zor olan, işletmeler tarafından tüketicilere sunulan soyut unsurlar olarak tanımlanmıştır (Zengin ve Erdal, 2000: 47). Bir diğer tanıma göre ise hizmetler, tüketiciler açısından fayda veya tatmin olarak algılanıp, bir gruptan bir başka gruba sunulan herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, bir faaliyet ya da fayda şeklinde tanımlanmaktadır (Sayım ve Aydın, 2011: 245). Bu hizmetlerin sunulduğu hizmet sektörü, hizmetlerden yararlanan kişilerin bizzat kendisinde ya da onun yararı için değişiklikler meydana getiren, zaman, mekan ve şekil faydası sağlayan endüstriler olarak tanımlanmaktadır (Özsağır ve Akın, 2012: 312).

Özellikle gelişmiş ülkelerde, geleneksel üretim anlayışının yerine hizmet sektörünün geçmesi, en hızlı ve yeni teknolojik gelişmelerin bu sektöre uyarlanması ile hizmet sektörüne verilen önem gün geçtikçe artmaktadır (Çakır vd., 2005: 229). Hizmet sektöründe yaşanan gelişmelerde hizmet sektörünü oluşturan alt dalların örneğin günümüzde turizm, telekomünikasyon ve finans sistemi gibi birbirileri ile büyük bir etkileşim içerisinde olmasının payı oldukça fazladır (Zengin ve Erdal, 2000: 51). Türkiye açısından incelendiğinde ise en büyük pay dağıtımında olmak üzere, işletmecilik hizmetleri, inşaat, ulaştırma, Telekom, eğitim, sağlık, eğlence ve turizm hizmet kollarında çalışan işgücü yükseliş içerisinde (Koru ve Dinçer, 2018: 5). Bu sektörlerde yaşanan hızlı yükselişte gelişen çağın getirilerinin de etkisi büyüktür. Tüketicilerde de bu hizmetlere yönelik talep oldukça yüksektir. Sektörde sunulan hizmet türleri müşteriyle olan etkileşiminin yoğunluğuna göre bütünleşik, temel, değişken ve bilgi tabanlı hizmetler olarak sınıflandırılmaktadır (Bilgin, 2010: 113). Bütünleşik ve bilgi tabanlı hizmetlerde tüketicilerle etkileşim daha fazla iken değişken ve temel hizmetlerde tüketicilerle etkileşim daha azdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA VE YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Örgütsel miyopizm kavramı günümüzde güncelliğini korumakla beraber, literatürde bu kavram hakkında yapılan çalışmalar yeterli sayıya ulaşmamıştır. İşletmeler açısından oldukça önemli olduğu düşünülen bu kavramlar hakkında çalışma gerçekleştirilerek literatüre katkı sağlanması beklenmektedir. Hizmet sektörü üzerinde farklı kollar üzerinde gerçekleştirilecek bu çalışma ile çalışanların sosyal zeka düzeyleri, örgütsel miyopi düzeyleri ve yönetim tarzları arasındaki ilişki incelenerek bu kavramlar hakkında literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

Hizmet sektörü günümüzde toplumun her kesiminin ihtiyaçlarını ve devamlılığını sağlayan bir sektör olarak önem arz etmektedir. Bu sektörün gelişmesi ve iyileşmesi yolunda atılacak bilimsel adımlar oldukça önemlidir. Sürekli gelişen ve değişen toplum düzeni içerisinde hizmet sektörünün de bu değişim ve gelişmeye ayak uydurması gerekmektedir.

3.2. Araştırmanın Problemi

Günümüz dünyası içerisinde toplumların refahının sağlanmasında büyük katkı sağlayan hizmet sektörü işletmelerinin, örgütsel miyopizm düzeyleri üzerindeki bireysel ve örgütsel olarak etki sağlayan sosyal zeka ve yönetim tarzları değişkenlerinin ilişkisinin incelenmesi bu araştırmanın ana problemi.

3.3. Araştırmanın Önemi

Hizmet sektörü üzerinde kapsamlı bir araştırma gerçekleştirilerek, sosyal zeka, örgütsel miyopizm düzeyleri ve yönetim tarzları arasındaki ilişki ortaya konularak, farklı hizmet sektörü kolları arasında da inceleme gerçekleştirilerek literatürde bulunmayan kapsamlı bir çalışma gerçekleştirilmiş olacaktır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın uygulanacağı evren hakkında genel bir sonuca ulaşabilmek için evrenin tümü veya ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinden yapılan tarama genel tarama modeli olarak tanımlanır (Gündüz, 2016, 44). Araştırmada veri elde edebilmek için örneklem grubu ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Uygulanan anket çalışmasında 5 adet demografik soru, 24 adet örgütsel miyopi ölçek sorusu, 20 adet sosyal zeka ölçek sorusu ve 28 adet yönetici tarzı ölçek soruları yer almaktadır.

3.4.1. Örgütsel Miyopizm Ölçeği

Seymen, Kılıç ve Kinter 'in (2016) çalışmasından alınmıştır. Ölçekte “İşimle ilgili yenilikleri takip etmem.”, “İş yerimizdeki birimler arasında personel rotasyonu yoktur.”, “Bulduğumuz sektörde nadiren yenilik olur.”, “İş yerimizde çalışanların fikirlerini paylaşacağı ortam sağlanmamıştır.” soruları 5’li Likert ölçeğine göre cevaplanmıştır.

3.4.2. Sosyal Zeka Ölçeği

Silvera ve arkadaşları, sosyal zeka düzeylerini ölçümlemek amacıyla Tromso Sosyal Zeka Ölçeğini hazırlamışlardır (Doğan ve Çetin, 2009: 697). Oluşturulan 21 maddelik ölçeğin Türkçe Formunun faktör yapısı, geçerlilik ve güvenilirlik düzeyinin ölçülmesi adına Doğan ve Çetin (2009) çalışmalar yapmıştır. Araştırmada da Türkçe 'ye uyarlanan bu ölçek kullanılmıştır. Ölçekte “Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamamanın zor olduğunu hissedirim.”, “İnsanları tahmin edilemez bulurum.”, “Davranışlarımın diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.” İfadeleri yer almakta ve katılımcılar 5’li Likert ölçeğine göre cevaplandırma yapmışlardır.

3.4.3. Yönetim Tarzı Ölçeği

Terzi ve Kurt tarafından (2005) geliştirilen Yönetici Davranışları Anketi (YDA) kullanılmıştır. Ölçekte yer alan “Yöneticimiz çalışanların önerilerini ciddiye alır.”,

“Yöneticimiz kendinden yardım istenmesini sevmez.”, “Yöneticimiz kendisine mutlak itaat edilmesini bekler.” İfadeleri katılımcılar tarafından 5’li Likert ölçeğine göre cevaplanmıştır.

3.4.4. Demografik Özellikler

Katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla 5 adet ifadeden oluşan soru formu kullanılmıştır. Soru formunda katılımcılara cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, mesleklerinde kaçınıcı yılları ve mevcut görev yaptıkları kurumdaki çalışma sürelerine ilişkin sorular yöneltilmiştir.

Aşağıdaki tabloda anket formunda yer alan 4 ölçeğin boyutlarını ve boyutlarda olan değişken sayıları verilmektedir.

Tablo 1

Ölçeklerdeki boyutlar ve değişken sayıları

ÖLÇEKLER	BOYUTLAR	İFADE SAYILARI
Örgütsel Miyopizm	Bireysel Etkenler	7
	İşin Rutinlik Derecesi	6
	Örgüt Yapısı	7
	Sektör Yapısı	4
	Sosyal Bilgi Düzeyi	8
Sosyal Zeka	Sosyal Beceri	6
	Sosyal Farkındalık	7
	Otokratik Yönetim	9
Yönetim Tarzı	Demokratik-Katılımcı Yönetim	9
	Tam Serbesti Yönetim	11

3.5. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmada örnekleme tekniği olarak kolayda örnekleme uygulanmıştır. Bu örnekleme çeşidinde ana kütle içerisinde tesadüfi olmayan şekilde örnek kesim seçilerek, elde edilmek istenilen verilere daha kolay, hızlı ve ekonomik bir yol ile ulaşılabılır (Haşioğlu vd., 2015, 20). Evren olarak Ege Bölgesindeki çeşitli hizmet sektörü gruplarına mensup işgörenler ele alınırken, örnekleme olarak Aydın il sınırları içerisinde görev yapan hizmet

sektörü çalışanları seçilmiştir. Aydın ilinde hizmet sektöründe görev yapan 66,717 kişi (<https://media.iskur.gov.tr/52050/aydin.pdf> . E.T.02.04.2022) içerisinde %95 güven aralığı ve 0,05 örneklem hatası ile 428 kişiye anket uygulaması gerçekleştirilmiş olup, toplanan anketlerden 38 tanesi aykırı ve uç değerlere sahip olduğu tespit edilmiş ve analiz dışında bırakılmıştır. Çalışma analizi 390 Adet anket ile tamamlanmıştır.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

H_1 : Sosyal bilgi düzeyi, örgütsel miyopizmi anlamlı olarak etkiler.

H_2 : Sosyal beceri, örgütsel miyopizmi anlamlı olarak etkiler.

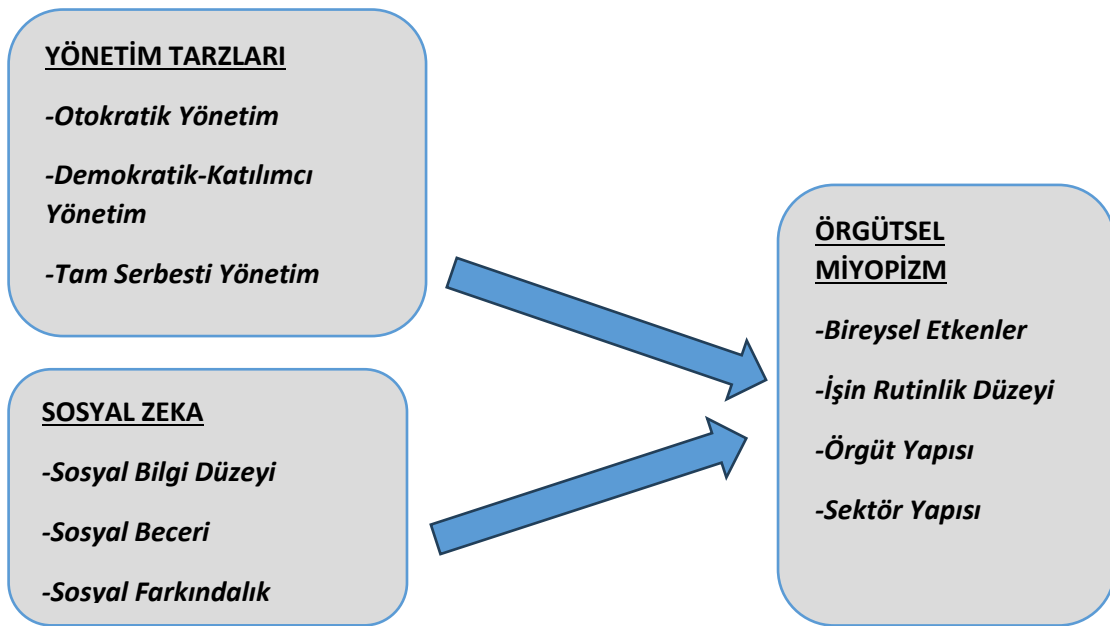
H_3 : Sosyal farkındalık, örgütsel miyopizmi anlamlı olarak etkiler.

H_4 : Otokratik yönetim, örgütsel miyopizmi anlamlı olarak etkiler.

H_5 : Demokratik-katılımcı yönetim, örgütsel miyopizmi anlamlı olarak etkiler.

H_6 : Tam serbesti yönetim, örgütsel miyopizmi anlamlı olarak etkiler.

3.7. Araştırma Modeli



Şekil 1. Araştırmanın modeli

3.8. Uygulanan İstatistiksel Yöntemler

Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS) 24.0 ve AMOS 24.0 paket programı kullanılmıştır.

Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde;

- Katılımcıların tanıtıcı özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları,
- Örgütsel Miyopizm, Yönetim Tarzları, Sosyal Zekâ ölçeklerinin güvenilirlik çalışması kapsamında, ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı,
- Örgütsel Miyopizm, Yönetim Tarzları, Sosyal Zekâ ölçeklerinin geçerlik çalışması kapsamında, ölçek için açımlayıcı ve doğrusal faktör analizleri yapılmıştır.
- Katılımcıların Örgütsel Miyopizm, Yönetim Tarzları, Sosyal Zekâ ölçeklerine katılma düzeylerini belirlemek amacıyla ortalama ve standart sapma değerleri incelenmiştir.
- Katılımcıların Örgütsel Miyopizm, Yönetim Tarzları, Sosyal Zekâ ölçeklerine katılma düzeylerinin, araştırmaya katılanların demografik özellikleri açısından farklılıklarını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi, Tukey ve LSD testleri uygulanmıştır.
- Katılımcıların Örgütsel Miyopizm, Yönetim Tarzları, Sosyal Zekâ ölçeklerine katılma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

3.9. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirliği, ölçeklerin katılımcıların ölçmek istediğimiz davranışlarını ne kadar doğru ölçtüğünü göstermektedir (Kurtuluş, 2006: 374). Yapılan araştırma kapsamında değerlendirilen anket formunda yer alan soruların güvenilirliğinin ölçülmesinde Alfa Değeri (Cronbach Alpha) ve madde toplam

korelasyonları değerleri kullanılmıştır. Kullanılan anket maddelerinin güvenilirliklerinin değerlendirilmesinde alfa katsayısının bazı araştırmacılara göre (Büyüköztürk, 2004: 165) 0,70'ten büyük bazı araştırmacılara göre (Kalaycı vd., 2006: 403) ise sosyal bilimlerde 0,60 ve üstü değer alması güvenilir derecesi yüksek ölçekleri ifade etmektedir.

24 ifadeden oluşan “**Örgütsel Miyopizm Ölçeği**” soru listesinin iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için öncelikle alfa katsayısı değerlerine bakılmıştır. Analiz sonucunda tüm ölçeğin α değeri 0.886 olarak hesaplanmıştır dolayısıyla ölçeğin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür (Tablo 2). Bulunan alfa (α - Cronbach's Alpha) katsayısına göre ölçek oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahiptir.

Tablo 2

Örgütsel Miyopizm Ölçeğinin Alfa Katsayısı Değerleri

	Ölçek Ortalaması (madde çıkarıldığında)	Ölçeğin Varyansı (madde çıkarıldığında)	Düzeltilmiş madde-toplam puan korelasyon	Alfa katsayısı (madde çıkarıldığında)
S1	58,1778	194,229	,557	,881
S2	58,3763	194,835	,334	,885
S3	58,0438	191,091	,401	,884
S4	58,0309	191,849	,432	,883
S5	57,0747	190,596	,322	,885
S6	57,1031	188,062	,359	,885
S7	57,5387	188,156	,369	,884
S8	58,0979	184,311	,561	,880
S9	58,0747	185,594	,512	,881
S10	57,6727	186,583	,481	,881
S11	57,1830	181,173	,587	,878
S12	57,1366	184,459	,453	,882
S13	57,6598	185,181	,484	,881
S14	57,7139	184,644	,514	,881
S15	57,5902	179,917	,600	,878
S16	57,6495	180,812	,594	,878
S17	57,4897	179,837	,624	,877
S18	57,3222	182,803	,537	,880
S19	57,3479	182,594	,543	,880
S20	57,3814	183,043	,583	,879
S21	57,5438	184,926	,475	,882
S22	57,6031	183,542	,570	,879
S23	57,2861	184,262	,466	,882
S24	57,8660	186,359	,507	,881
N= 390	(α) = 0.886	Değişken Sayısı = 24		

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için alfa değerinin yanında ölçeğin **toplam puan korelasyon** değerlerine bakılır (Şencan, 2005, 257-62; Büyüköztürk, 2004, 165). Bu değer 0,30'dan büyük olması gerekir. Tablo 2'ye bakıldığında 0,32'den küçük değer olmadığı görülür. Dolayısıyla madde-toplam puan korelasyon değerlerine göre de soru listesi güvenilirdir.

21 ifadeden oluşan "**Sosyal Zeka Ölçeği**" soru listesinin iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için öncelikle alfa katsayısı değerlerine bakılmıştır. Analiz sonucunda tüm ölçeğin α değeri 0.787 olarak hesaplanmıştır dolayısıyla ölçeğin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür (Tablo 3). Bulunan alfa (α - Cronbach's Alpha) katsayısına göre ölçek oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahiptir.

Tablo 3

Sosyal Zeka Ölçeğinin Alfa Katsayısı Değerleri

	Ölçek Ortalaması (madde çıkarıldığında)	Ölçeğin Varyansı (madde çıkarıldığında)	Düzeltilmiş madde-toplam puan korelasyon	Alfa katsayısı (madde çıkarıldığında)
S1	61,8535	75,883	,373	,776
S2	62,4216	76,270	,384	,776
S3	61,5270	76,415	,410	,774
S4	62,4190	74,986	,389	,775
S5	62,1491	74,339	,458	,771
S6	61,4550	77,558	,358	,778
S7	61,3265	79,921	,324	,781
S8	62,9100	75,659	,424	,773
S9	61,3496	78,914	,320	,780
S10	61,4139	79,022	,478	,779
S11	62,7815	76,790	,321	,781
S12	63,1697	76,739	,372	,777
S13	61,5810	76,461	,394	,775
S14	62,6401	76,040	,396	,775
S15	62,2468	77,027	,342	,782
S16	62,8355	78,174	,327	,782
S17	61,5913	77,995	,324	,779
S18	61,3393	79,194	,327	,783
S19	61,2905	78,836	,329	,780
S20	62,7429	78,135	,337	,781
S21	62,5039	75,617	,439	,772

N= 390 (α) = 0.787 Değişken Sayısı = 21

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için alfa değerinin yanında ölçeğin **toplam puan korelasyon** değerlerine bakılır (Şencan, 2005, 257-62; Büyüköztürk, 2004,165). Bu değer

0,30'dan büyük olması gerekir. Tablo 3'e bakıldığında 0,32'den küçük değer olmadığı görülür. Dolayısıyla madde-toplam puan korelasyon değerlerine göre de soru listesi güvenilirdir.

29 ifadeden oluşan “*Yönetim Tarzları Ölçeği*” soru listesinin iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için öncelikle alfa katsayısı değerlerine bakılmıştır. Analiz sonucunda tüm ölçeğin α değeri 0.936 olarak hesaplanmıştır dolayısıyla ölçeğin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür (Tablo 4). Bulunan alfa (α - Cronbach's Alpha) katsayısına göre ölçek oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahiptir.

Tablo 4

Yönetim Tarzları Ölçeğinin Alfa Katsayısı Değerleri

	Ölçek Ortalaması (madde çıkarıldığında)	Ölçeğin Varyansı (madde çıkarıldığında)	Düzeltilmiş madde-toplam puan korelasyon	Alfa katsayısı (madde çıkarıldığında)
S1	73,9023	341,155	,374	,936
S2	74,0000	329,825	,600	,934
S3	73,5913	335,108	,502	,935
S4	73,9280	329,856	,625	,934
S5	73,6298	333,198	,525	,935
S6	73,8997	328,456	,677	,933
S7	74,0334	339,001	,438	,936
S8	73,7429	331,557	,618	,934
S9	73,7969	331,884	,578	,934
S10	74,1851	331,089	,656	,933
S11	73,6401	339,618	,410	,936
S12	73,5347	339,337	,429	,936
S13	73,7172	332,636	,580	,934
S14	73,4936	334,338	,553	,934
S15	73,4216	345,250	,382	,935
S16	74,0566	327,755	,711	,933
S17	73,7429	329,243	,654	,933
S18	73,7147	332,704	,542	,935
S19	74,1080	326,968	,704	,933
S20	74,3419	329,184	,704	,933
S21	74,5424	336,811	,524	,935
S22	74,3959	344,245	,368	,936
S23	74,4781	332,472	,642	,934
S24	73,7506	335,152	,495	,935
S25	74,3830	330,876	,676	,933
S26	74,1542	324,832	,739	,932
S27	74,2082	329,531	,639	,933
S28	74,2442	332,644	,584	,934
S29	74,2776	335,758	,508	,935
N= 389	(α) = 0.936	Değişken Sayısı = 29		

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için alfa değerinin yanında ölçeğin **toplam puan korelasyon** değerlerine bakılır (Şencan, 2005, 257-62; Büyüköztürk, 2004, 165). Bu değer 0,30'dan büyük olması gerekir. Tablo 4'e bakıldığında 0,36'dan küçük değer olmadığı görülür. Dolayısıyla madde-toplam puan korelasyon değerlerine göre de soru listesi güvenilirdir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliklerini belirleyebilmek için öncelikle açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Cevaplayıcılardan elde edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlenmesinde KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) ve Barlett testleri uygulanmaktadır. KMO değerinin 0,5'in üzerinde olması, Barlett testinin ise anlamlı çıkması gerekmektedir (Kalaycı vd., 2006: 321-322). Bununla birlikte, faktör analizi sonucunda bulunan maddelere ilişkin faktör yüklerinin 0.40 ve üstünde olması tercih edilmektedir (Büyüköztürk, 2004).

Faktör analizi sonucunda "**Örgütsel Miyopizm Ölçeği**" soru listesinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri **0,856** bulunmuştur. KMO değerinin 0,50'nin üstünde olması ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir.

Faktör analizi ile ilgili olarak ikinci olarak Barlett testi değerlerine bakılmıştır. "**Örgütsel Miyopizm Ölçeği**" soru listesinin Barlett sig. değeri (**p:0,000<0,01; $\chi^2=3572.685$**) anlamlı çıkmıştır. Ayrıca örgütsel miyopizm ölçeğinde yer alan 24 ifadenin 4 alt boyut altında toplandığı ve toplam varyansın %60,571'ini açıkladığı gözlenmiştir. Daha sonra ölçek için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. "**Örgütsel Miyopizm Ölçeği**" için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Toplanan veriler AMOS 24 paket programı ile incelenmiştir. Oluşturulan model sonrası Ki-Kare/sd değeri ($667.096/244=2.734$) bulunmuştur. DFA'dan elde edilen diğer değerler de (CFI=.981, GFI=.972, RMSEA=.071) ölçeğin kabul edilebilir uyum içinde olduğunu kanıtlar. Analiz sonucu elde edilen değerlere ilişkin bilgiler, referans gösterilen kaynaklarla beraber Tablo 5'te yer almaktadır.

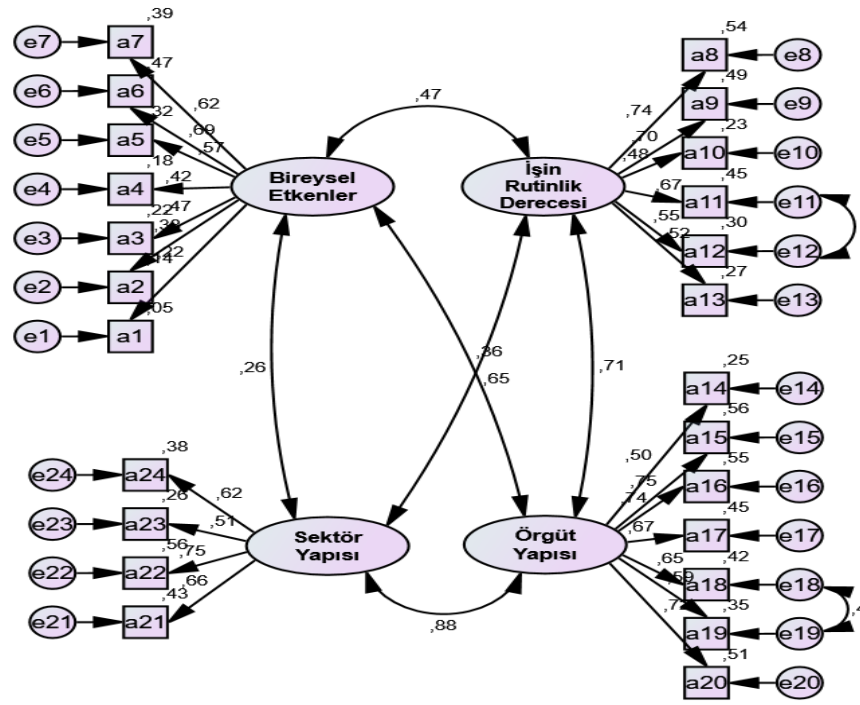
Tablo 5

Örgütsel Miyopizm ölçeği doğrusal faktör analizi sonucu ortaya çıkan indekslere ait uyum derecelerinin DFA sonuçları ile karşılaştırılması

İncelenen Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Ölçüm Sonucu	Sonuç
X²/sd	$0 \leq X^2/sd \leq 3$	$3 \leq X^2/sd \leq 5$	2.734	Mükemmel Uyum
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.90 \leq GFI \leq .95$.972	Mükemmel Uyum
AGFI	$.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$.85 \leq AGFI \leq .90$.926	Mükemmel Uyum
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI \leq .97$.981	Mükemmel Uyum
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$.928	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$.937	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$.071	Kabul Edilebilir Uyum

Kaynak: (shmumackers ve Lomax,1996; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010; Sümer, 2000; Tabachnick ve Fidell, 2007; Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003; Hair, Anderson, Tatham ve Black, 1998; Kline, 2011; Raykov ve Marcoulides, 2006; Baumgartner ve Homburg, 1996; Bentler, 1980; Marsh, Hau, Artelt, Baumart ve Peschar, 2006; Browne ve Cudeck, 1993; Byrne 2001; Çapık,2014)

Elde edilen DFA sonuçlarına göre “Bireysel Etkenler” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .422, .476, .472, .424, .566, .687 ve .624,; “İşin Rutinlik Derecesi” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .736, .703, .478, .673, .552 ve .524; “Örgüt Yapısı” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .501, .750, .742, .674, .647, .591 ve .717 ve “Sektör Yapısı” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri ise sırayla .656, .747, .506 ve .618 olarak bulunmuştur. Modele ait son şekil, sayısal verileri ile birlikte Şekil 2’de sunulmuştur.



CMIN=667.096, DF=244, CMIN/DF=2.734, GFI=.972, CFI=.981, RMSEA=.071

Şekil 2. Örgütsel Miyopizm ölçeği doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model ve sayısal veriler

“*Sosyal Zeka Ölçeği*” soru listesinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri **0,831** bulunmuştur. KMO değerinin 0,50’nin üstünde olması ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir.

Faktör analizi ile ilgili olarak ikinci olarak Barlett testi değerlerine bakılmıştır. “*Sosyal Zeka Ölçeği*” soru listesinin Barlett sig. değeri ($p=0,000<0,01$; $\chi^2=2532.637$) anlamlı çıkmıştır. Ayrıca sosyal zeka ölçeğinde yer alan 21 ifadenin 3 alt boyut altında toplandığı ve toplam varyansın %56.774’sini açıkladığı gözlenmiştir. Daha sonra ölçek için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

“*Sosyal Zeka Ölçeği*” için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Toplanan veriler AMOS 24 paket programı ile incelenmiştir. Oluşturulan model sonrası Ki-Kare/sd değeri ($728.376/186=3.916$) bulunmuştur. DFA’dan elde edilen diğer değerler de (CFI=.964, GFI=.954, RMSEA=.063) ölçeğin kabul edilebilir uyum içinde olduğunu kanıtlar. Analiz sonucu elde edilen değerlere ilişkin bilgiler, referans gösterilen kaynaklarla beraber Tablo 6’da yer almaktadır.

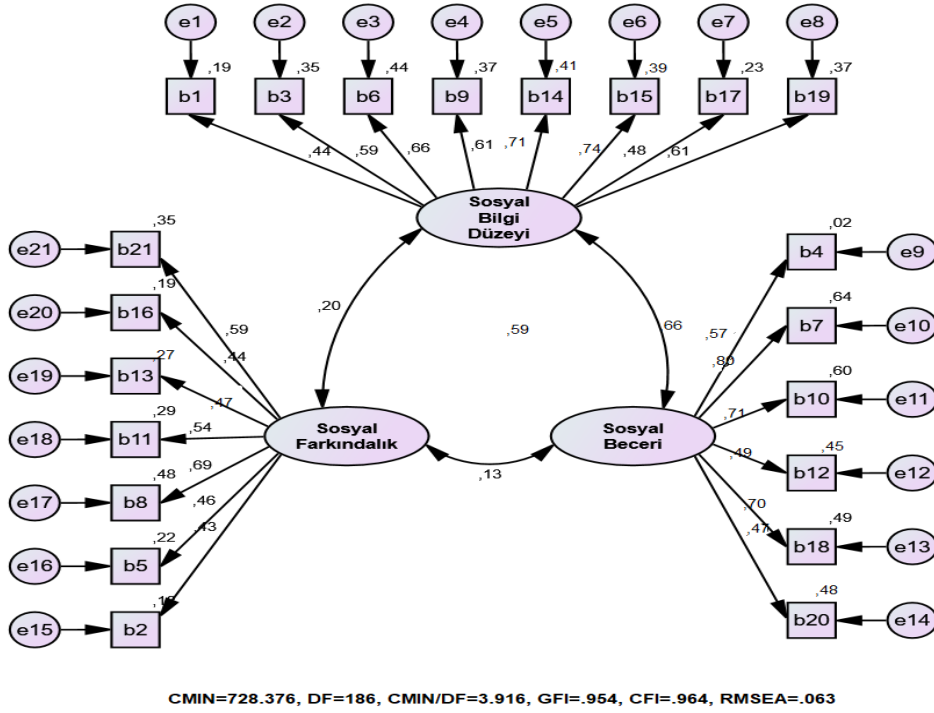
Tablo 6

Sosyal zeka ölçeği doğrusal faktör analizi sonucu ortaya çıkan indekslere ait uyum derecelerinin DFA sonuçları ile karşılaştırılması

İncelenen Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Ölçüm Sonucu	Sonuç
X²/sd	$0 \leq X^2/sd \leq 3$	$3 \leq X^2/sd \leq 5$	3.916	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.90 \leq GFI \leq .95$.954	Mükemmel Uyum
AGFI	$.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$.85 \leq AGFI \leq .90$.891	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI \leq .97$.964	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$.915	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$.924	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$.063	Kabul Edilebilir Uyum

Kaynak: (shmumackers ve Lomax,1996; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010; Sümer, 2000; Tabachnick ve Fidell, 2007; Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003; Hair, Anderson, Tatham ve Black, 1998; Kline, 2011; Raykov ve Marcoulides, 2006; Baumgartner ve Homburg, 1996; Bentler, 1980; Marsh, Hau, Artelt, Baumart ve Peschar, 2006; Browne ve Cudeck, 1993; Byrne 2001; Çapık,2014)

Elde edilen DFA sonuçlarına göre “Sosyal Bilgi Düzeyi” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .443, .587, .662, .614, .713, .737, .481 ve .614.; “Sosyal Beceri” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .572, .797, .714, .489, .703 ve .471 ve “Sosyal Farkındalık” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .431, .456, .963, .539, .467, .442 ve .594 olarak bulunmuştur. Modele ait son şekil, sayısal verileri ile birlikte Şekil 3’de sunulmuştur.



Şekil 3. Sosyal zeka ölçeği doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model ve sayısal veriler

“*Yönetim Tarzları Ölçeği*” soru listesinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri **0,933** bulunmuştur. KMO değerinin 0,50’nin üstünde olması ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir.

Faktör analizi ile ilgili olarak ikinci olarak Barlett testi değerlerine bakılmıştır. “*Yönetim Tarzları Ölçeği*” soru listesinin Barlett sig. değeri ($p = 0,000 < 0,01$; $\chi^2=7309.109$) anlamlı çıkmıştır. Ayrıca Örgütsel Miyopizm ölçeğinde yer alan 29 ifadenin 4 alt boyut altında toplandığı ve toplam varyansın %63.335’sini açıkladığı gözlenmiştir. Daha sonra ölçek için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

“*Yönetim Tarzları Ölçeği*” için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Toplanan veriler AMOS 24 paket programı ile incelenmiştir. Oluşturulan model sonrası Ki-Kare/sd değeri ($977.956/371 = 2.636$) bulunmuştur. DFA’dan elde edilen diğer değerler de (CFI=.982, GFI=.990, RMSEA=.058) ölçeğin kabul edilebilir uyum içinde olduğunu

kanıttır. Analiz sonucu elde edilen değerlere ilişkin bilgiler, referans gösterilen kaynaklarla beraber Tablo 7’de yer almaktadır.

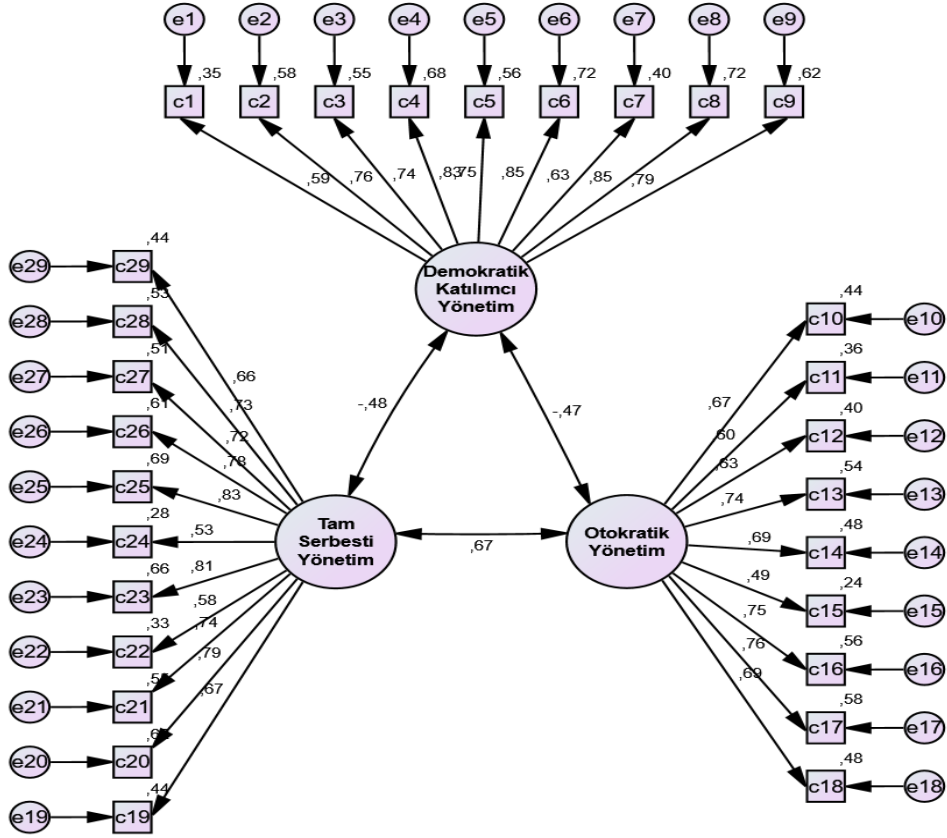
Tablo 7

Yönetim tarzı ölçeği doğrusal faktör analizi sonucu ortaya çıkan indekslere ait uyum derecelerinin DFA sonuçları ile karşılaştırılması

İncelenen Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Ölçüm Sonucu	Sonuç
X²/sd	$0 \leq X^2/sd \leq 3$	$3 \leq X^2/sd \leq 5$	2.236	Mükemmel Uyum
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.90 \leq GFI \leq .95$.990	Mükemmel Uyum
AGFI	$.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$.85 \leq AGFI \leq .90$.954	Mükemmel Uyum
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI \leq .97$.982	Mükemmel Uyum
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$.959	Mükemmel Uyum
IFI	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$.963	Mükemmel Uyum
RMSEA	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$.058	Kabul Edilebilir Uyum

Kaynak: (shumackers ve Lomax,1996; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010; Sümer, 2000; Tabachnick ve Fidell, 2007; Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003; Hair, Anderson, Tatham ve Black, 1998; Kline, 2011; Raykov ve Marcoulides, 2006; Baumgartner ve Homburg, 1996; Bentler, 1980; Marsh, Hau, Artelt, Baumart ve Peschar, 2006; Browne ve Cudeck, 1993; Byrne 2001; Çapık,2014)

Elde edilen DFA sonuçlarına göre “Demokratik-Katılımcı Yönetim” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .595, .761, .741, .826, .747, .847, .629, .848 ve .788; “Otokratik Yönetim” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .667, .599, .635, .735, .694, .488, .751, .762 ve .695 ve “Tam Serbesti Yönetim” alt boyutuna ait maddelerin faktör yükleri sırayla .666, .790, .741, .578, .814, .529, .831, .780, .717, .728 ve .662 olarak bulunmuştur. Modele ait son şekil, sayısal verileri ile birlikte Şekil 4’de sunulmuştur.



CMIN=977.956, DF=371, CMIN/DF=2.636, GFI=.990, CFI=.982, RMSEA=.058

Şekil 4. Yönetim tarzı ölçeği doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model ve sayısal veriler

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Demografik Bulgular

Ankete katılanların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde,

Tablo 8

Katılımcıların demografik özellikleri

Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Kadın	189	48,5
Erkek	201	51,5
Yaş		
20-24	95	24,4
25-29	64	16,4
30-34	54	13,8
35-39	58	14,9
40 yaş ve üzeri	119	30,5
Eğitim Durumu		
Lise	132	33,8
Ön Lisans	65	16,7
Lisans	143	37,2
Yüksek Lisans	33	8,5
Doktora	15	3,8
Meslekte Geçen Süre		
1-4 yıl	149	38,2
5-8 yıl	51	13,1
9-12 yıl	55	14,1
13-16 yıl	51	13,1
17 yıl ve üzeri	84	21,5
Görev Yapılan Kurumda Geçen Süre		
1 yıldan az	82	21,0
1-3 yıl	94	24,1
4-6 yıl	47	12,1
7-9 yıl	44	11,3
10 yıl ve üzeri	123	31,5

Araştırmaya katılan katılımcıların %48,5'ini kadın, %51,5'ini erkek çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş aralıkları %24,4'ü 20-24, %16,4'ü 25-29, %13,8'i 30-34, %14,9'u 35-39, %30,5'i 40 yaş ve üzerinde iken eğitim durumları incelendiğinde ise

%33,8'i lise, %16,7'i ön lisans, %37,2'si lisans, %8,5'i yüksek lisans ve %3,8 i doktora mezunu olduğu gözlemlenmiştir.

Katılımcıların mesleklerinde geçen sürelerinde, katılımcıların %38,2 'si 1-4 yıl, %37,2' si 5-8 yıl, %14,1'i 9-12 yıl, %13,1'i 13-16 yıl ve %21,5'i 17 yıl ve üzeri zamandır mesleklerini sürdürmektedir. Araştırma katılımcılarının %21,0'ı çalıştığı kurumda 1 yıldan az süredir görev yaparken, %24,1'i 1-3 yıl, %12,1'i 4-6 yıl, %11,3'ü 7-9 yıl ve %31,5'i 10 yıl ve daha fazla süredir şu an çalıştığı kurumda görevini sürdürmektedir.

4.2. Çalışanların Örgütsel Miyopizm, Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Ölçeklerine ve Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri

Araştırma “Örgütsel Miyopizm”, “Sosyal Zeka” ve “Yönetim Tarzları” ölçekleri olmak üzere üç ölçekten oluşmaktadır.

Katılımcıların ölçek içinde yer alan ifadelere katılma düzeyleri incelenirken en düşük “Kesinlikle Katılmıyorum” ve en yüksek “Kesinlikle Katılıyorum” derecesinde katılımlar incelenmiş, araştırmaya katılanların verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları esas alınmıştır. Likert tipi ölçeğin aritmetik ortalamaların değerlendirilmesinde derecelendirme ölçeği olarak; “Aralık Genişliği = Dizi Genişliği / Grup Sayısı” formülünden faydalanılarak, $4/5=0,80$ olarak puan aralıkları belirlenmiştir. (Tekin, 1996) (Tekin, Halil (1996). Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme. (9.Baskı). Ankara: Yargı Yayınları)

Buna göre belirlenen puan aralıkları Tablo-9 'da verilmiştir.

Tablo 9

Likert Tipi Ölçek İçin Puan Aralıkları

(5) Kesinlikle Katılıyorum	4,20 – 5,00
(4) Katılıyorum	3,40 – 4,19
(3) Kararsızım	2,60 – 3,39
(2) Katılmıyorum	1,80 – 2,59
(1) Kesinlikle Katılmıyorum	1,00 – 1,79

Bu kapsamda araştırmaya katılanların “Örgütsel Miyopizm”, “Sosyal Zeka” ve “Yönetim Tarzları” ölçeklerine katılma düzeyleri ortalama ve standart sapma değerleri açısından incelendiğinde;

Tablo 10

Örgütsel Miyopizm, sosyal zeka ve yönetim tarzları ölçeklerine katılma düzeyleri

Ölçekler	Ortalama Katılım Düzeyi (\bar{x})	Standart sapma
Örgütsel Miyopizm	2,49	0,58
Bireysel Etkenler	2,63	0,64
İşin Rutinlik Derecesi	2,50	0,77
Örgüt Yapısı	2,37	0,84
Sektör Yapısı	2,44	0,82
Sosyal Zeka	3,10	0,43
Sosyal Bilgi Düzeyi	3,65	0,61
Sosyal Beceri	3,32	0,50
Sosyal Farkındalık	2,69	0,62
Yönetim Tarzları	2,78	0,43
Otokratik Yönetim	2,84	0,77
Demokratik-Katılımcı Yönetim	3,23	0,87
Tam Serbesti Yönetim	2,32	0,79

Çalışanlar “Örgütsel Miyopizm” (\bar{x} :2,50) ölçeğine “katılmıyorum” derecesinde, “Sosyal Zeka” (\bar{x} :3,10) ve “Yönetim Tarzları” (\bar{x} :2,78) ölçeklerine ise “kararsızım” düzeyinde katılım göstermişlerdir.

4.3. Çalışanların Örgütsel Miyopizm, Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Ölçeklerine ve Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri Arasındaki ilişkiler

Katılımcıların “Örgütsel Miyopizm”, “Sosyal Zeka” ve “Yönetim Tarzları” ölçeklerine katılma düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi sonucunda bulunan korelasyon katsayısı için, katsayının pozitif olması değişkenler arasında doğru yönlü bir ilişkinin, negatif olması ise değişkenler arasında ters yönlü bir ilişkinin varlığını göstermektedir. Ayrıca korelasyon katsayısının mutlak değerinin sayısal ifadesi, 1,00 ile 0,80 arasında ise çok kuvvetli ilişki, 0,79 ile 0,70 arasında ise kuvvetli ilişki, 0,69 ile 0,50 arasında ise orta düzeyde ilişki, 0,49 ile 0,30

arasında ise zayıf ilişki ve 0,29 ile 0,00 değerleri arasında ise çok zayıf ilişkinin varlığından söz edilir (Büyüköztürk 2019,31).

“Örgütsel Miyopizm”, “Sosyal Zeka” ve “Yönetim Tarzları” ölçeklerine katılma düzeyleri arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon analizi sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11

Örgütsel Miyopizm, sosyal zeka ve yönetim tarzları ölçekleri arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizi sonuçları

		Örgütse l Miyopiz m	Sosyal Zeka	Yönetim Tarzları
Örgütsel Miyopizm	Korelasyon Katsayısı (r) p n	1 390		
Sosyal Zeka	Korelasyon Katsayısı (r) p n	-,503** ,000 390	1 390	
Yönetim Tarzları	Korelasyon Katsayısı (r) p n	-,454** ,000 390	,582** ,000 390	1 390

Çalışanların “Örgütsel Miyopizm”, “Sosyal Zeka” ve “Yönetim Tarzları” ölçeklerine katılma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler mevcuttur.

Buna göre Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile sosyal zeka düzeyleri arasında negatif yönlü orta düzeyde ($r:-.503$; $p:0.000<0.01$) istatistiksel olarak anlamlı ilişki mevcuttur. Buna göre çalışanların sosyal zeka düzeyleri katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların sosyal zeka düzeyleri arttıkça, Örgütsel Miyopizm algılarında azalmaktadır.

Çalışanların sosyal zeka düzeyleri ile yönetim tarzları algıları arasında pozitif yönlü orta düzeyde ($r:0.582$; $p:0.000<0.01$) istatistiksel olarak anlamlı ilişki mevcuttur. Buna göre çalışanların sosyal zeka düzeyleri arttıkça, yönetim tarzları algıları da artmaktadır.

Çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile yönetim tarzları algıları arasında negatif yönlü orta düzeyde ($r:-0.454$; $p:0.000<0.01$) istatistiksel olarak anlamlı ilişki mevcuttur.

Buna göre çalışanların yönetim tarzları algıları, katılımcıların çalışanların Örgütsel Miyopizm algılarını pozitif yönde etkilemektedir. Katılımcıların yönetim tarzları algıları arttıkça, Örgütsel Miyopizm düzeyleri düşmektedir.

Sosyal zeka ölçeğinin alt boyutları ile Örgütsel Miyopizm arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 12

Katılımcıların sosyal zeka ölçeği alt boyutlarına katılma düzeyleri ile Örgütsel Miyopizm düzeyleri arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizi sonuçları

		Örgütsel Miyopizm	Sosyal Bilgi Düzeyi	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık
Örgütsel Miyopizm	Korelasyon Katsayısı(r) p N	1 390			
Sosyal Bilgi Düzeyi	Korelasyon Katsayısı(r) p N	-,234** ,000 390	1 390		
Sosyal Beceri	Korelasyon Katsayısı(r) p n	-,562** ,000 390	,318** ,000 390	1 390	
Sosyal Farkındalık	Korelasyon Katsayısı(r) p n	-,161** ,001 390	,604** ,000 390	,153** ,002 390	1 390

Çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile sosyal zeka ölçeği alt boyutları olan sosyal bilgi, sosyal beceri ve sosyal farkındalık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler mevcuttur.

Buna göre çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile sosyal zeka ölçeği alt boyutlarından sosyal zeka düzeyleri ($r:-0,234$; $p:0,000<0,01$) arasında negatif yönlü zayıf

kuvvette, sosyal beceri düzeyleri ($r:-0,562$; $p:0,000<0,01$) arasında negatif yönlü orta kuvvette ve sosyal farkındalık düzeyleri ($r:-0,161$; $p:0,000<0,01$) arasında negatif yönlü zayıf kuvvette anlamlı ilişki mevcuttur. Çalışanların sosyal bilgi, sosyal beceri ve sosyal farkındalık düzeyleri arttıkça, Örgütsel Miyopizm düzeylerinde düşüş gözlenmektedir.

Yönetim tarzları ölçeğinin alt boyutları ile Örgütsel Miyopizm arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 13

Katılımcıların yönetim tarzları ölçeği alt boyutlarına katılma düzeyleri ile Örgütsel Miyopizm düzeyleri arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizi sonuçları

		Örgütse l Miyopiz m	Demokr atik- Katılım cı Yöneti m	Otokrat ik Yönetim	Tam Serbesti Tanıyan Yönetim
Örgütsel Miyopizm	Korelasyon Katsayısı(r) p N	1 390			
Demokratik- Katılımcı Yönetim	Korelasyon Katsayısı(r) p N	,259** 390	1 390		
Otokratik Yönetim	Korelasyon Katsayısı(r) p n	-,548** 390	-,408** 390	1 390	
Tam Serbesti Tanıyan Yönetim	Korelasyon Katsayısı(r) p n	-,441** 390	-,399** 390	,592** 390	1 390

Çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile yönetim tarzları ölçeği alt boyutları olan demokratik-katılımcı yönetim, otokratik yönetim ve tam serbesti tanıyan yönetim algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler mevcuttur.

Buna göre çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile katılımcıların demokratik yönetim algıları ($r:0,259$; $p:0,000<0,01$) arasında pozitif yönlü zayıf kuvvette anlamlı ilişki

mevcuttur. Demokratik katılımcı yönetim algıları yüksek olan çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri olumsuz yönde etkilenmektedir. Çalışanların demokratik yönetim algıları arttıkça, Örgütsel Miyopizm düzeylerinde bozulma gözlenir yani Örgütsel Miyopizm düzeyleri de artar.

Çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile katılımcıların otokratik yönetim algıları ($r:-0,548$; $p:0,000<0,01$) arasında negatif yönlü orta kuvvette anlamlı ilişki mevcuttur. Otokratik yönetim algıları yüksek olan çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri olumlu yönde etkilenmektedir. Çalışanların otokratik yönetim algıları arttıkça, Örgütsel Miyopizm düzeylerinde düzelme gözlenir yani Örgütsel Miyopizm düzeyleri düşer.

Çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri ile katılımcıların tam serbesti tanıyan yönetim algıları ($r:-0,441$; $p:0,000<0,01$) arasında negatif yönlü orta kuvvette anlamlı ilişki mevcuttur. Tam serbesti tanıyan yönetim algıları yüksek olan çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri olumlu yönde etkilenmektedir. Çalışanların tam serbesti tanıyan yönetim algıları arttıkça, Örgütsel Miyopizm düzeylerinde düzelme gözlenir yani Örgütsel Miyopizm düzeyleri azalır.

4.4. Örgütsel Miyopizm ile Sosyal Zeka ve Yönetim Tarzları Alguları Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Katılımcıların “Örgütsel Miyopizm Ölçeği” ‘ne katılma düzeyleri ile “Sosyal Zeka Ölçeği” ve “Yönetim Tarzları Ölçeği” ‘ne katılma düzeyleri arasındaki ilişkileri daha ayrıntılı ve ilişkilerin etkilerini incelemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Uygulanan regresyon analizi sonucunda,

Tablo 14

Katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeyleri, sosyal zeka düzeyleri ve yönetim tarzları algıları arasındaki ilişkilere ait regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²
Örgütsel Miyopizm Ölçeği	*Sosyal Zeka *Yönetim Tarzları						
Sabit		4,935	,195		25,353	,000	
Sosyal Zeka		-,489	,071	-,361	-6,870	,000	,292
Yönetim Tarzları		-,331	,072	-,243	-4,623	,000	

Regresyon analizi sonucunda, katılımcıların sosyal zeka düzeylerinin (t:-6,870; p:0,000<0,01) ve yönetim tarzları algılarının (t:-4,623; p:0,000<0,01) katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkilerinin olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların Örgütsel Miyopizm düzeyleri üzerinde, sosyal zeka düzeylerinin etkisinin (B:-0,489), yönetim tarzları algılarının (B:-0,331) etkisinden daha fazla olduğu ve hem sosyal zeka düzeylerinin hem de yönetim tarzları algılarının Örgütsel Miyopizm üzerinde negatif etkiye sahip oldukları belirlenmiştir.

Ayrıca katılımcıların sosyal zeka düzeyleri ve yönetim tarzları algıları, katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeylerini %29,2 oranında açıklamaktadır (r:0.541 ; r²:0.292).

Sosyal zeka ölçeğinin alt boyutlarının, Örgütsel Miyopizm üzerindeki etki düzeylerini incelemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 15

Katılımcıların sosyal zeka ölçeği alt boyutlarına katılma düzeylerinin, Örgütsel Miyopizm düzeyleri üzerindeki etkilerine ait regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²
Örgütsel Miyopizm Ölçeği	*Sosyal Bilgi Düzeyi *Sosyal Beceri *Sosyal Farkındalık						
Sabit		4,199	,186		22,574	,000	
Sosyal Bilgi Düzeyi		-,061	,050	-,064	-1,216	,225	,321
Sosyal Beceri		-,026	,064	-,022	-,405	,686	
Sosyal Farkındalık		-,517	,042	-,545	-12,298	,000	

Regresyon analizi sonucunda, katılımcıların sosyal zeka alt boyutlarından sadece sosyal farkındalık algılarının katılımcıların örgütsel miyopizm düzeyleri üzerinde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir (t:-12,298; p:0,000<0,01). Alt boyutlardan sosyal bilgi düzeyi (t:-1,216; p:0,225>0,05) ve sosyal beceri düzeylerinin (t:-0,405; p:0,686>0,05) katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkilerinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Çalışanların sosyal zeka alt boyutlarından sosyal farkındalık düzeyleri, Örgütsel Miyopizm üzerinde negatif etkiye sahip olduğu belirlenmiştir (B:-0,517).

Katılımcıların sosyal zeka alt boyutları düzeyleri birlikte değerlendirildiğinde, katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeylerini %32,1 oranında açıklamaktadır (r:0.567; r²:0.321).

Yönetim Tarzları ölçeğinin alt boyutlarının, Örgütsel Miyopizm üzerindeki etki düzeylerini incelemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 16

Katılımcıların Yönetim Tarzları ölçeği alt boyutlarına katılma düzeylerinin, Örgütsel Miyopizm düzeyleri üzerindeki etkilerine ait regresyon analizi sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²
Örgütsel Miyopizm Ölçeği	*Demokratik-Katılımcı Yönetim						
	*Otokratik Yönetim						
	*Tam Serbesti						
	Tanıyan Yönetim						
Sabit		3,738	,178		20,972	,000	
	Demokratik-Katılımcı Yönetim	,006	,032	,009	,190	,849	,262
	Otokratik Yönetim	-,336	,041	-,440	-8,216	,000	
	Tam Serbesti Tanıyan Yönetim	-,132	,040	-,177	-3,325	,001	

Regresyon analizi sonucunda, katılımcıların yönetim tarzları ölçeği alt boyutlarından otokratik yönetim algıları (t: -8,216; p:0,000<0,01) ve tam serbesti tanıyan yönetim algılarının (t:-3,325; p:0,001<0,01), katılımcıların örgütsel miyopizm düzeyleri üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlardan demokratik-katılımcı yönetim algılarının (t:0,190; p:0,849>0,05) katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Alt boyutlardan otokratik yönetim algılarının (B:-0,336) örgütsel miyopizm düzeyleri üzerindeki etkisinin, tam serbesti tanıyan yönetim algısının etkisinden (B:-0,132) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir

Katılımcıların yönetim tarzları ölçeği alt boyutları düzeyleri birlikte değerlendirildiğinde, katılımcıların Örgütsel Miyopizm düzeylerini %26,2 oranında açıklamaktadır (r:0.512; r²:0.262).



BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet Sektörü, günümüzde birçok farklı çalışma alanı içinde ülke ekonomisine katkı sağlayan, yüksek istihdam imkanları sunan önemli bir sektördür. Bu nedenle bu sektörde faaliyet gösteren kurum ve çalışanların incelenmesi ve iyileştirmeye yönelik adımlar atılması gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Örgütlerin karşılaşma olasılığının olduğu örgütsel miyopizm hastalığı farklı çalışma alanlarına ev sahipliği yapan hizmet sektörü için de tehlike oluşturması beklenmektedir. Bu bağlamda bu tez çalışması ile hizmet sektöründe görev yapan çalışanların örgütsel miyopi düzeyleri ile örgütsel miyopiyi etkileyen bireysel etkenlerden sosyal zeka ve örgütsel olarak etkileyen yönetim tarzı düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik bir çalışma gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışma ile örgütsel miyopizm literatüründe yer almayan konularda ve günümüzde toplumun her kesiminin ihtiyaçlarını ve devamlılığını sağlayan hizmet sektörü konusunda literatüre katkı sağlamak, diğer araştırmacılara yol göstermek amaçlanmıştır. Belirlenen amaç doğrultusunda yapılan literatür incelemesi ile araştırma modeli oluşturulup, hipotezler geliştirilmiştir. Çalışma Aydın il sınırları içerisinde hizmet sektöründe görev yapan çalışanların katılımı ile ulaşılan veriler doğrultusunda analiz çalışması yapılmıştır. Araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığı ile değişkenlerin birbirini etkileme seviyeleri incelenerek elde edilen bulgular ışığında değerlendirmeye alınmıştır. Analizlere başlamadan önce kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik ve geçerlik analizi yapılarak, çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği değerlendirilmiştir. "Örgütsel Miyopizm Ölçeği" için alfa değeri 0.886 olarak hesaplanarak ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, ölçeğin toplam puan korelasyon değerleri de 0.32'den küçük olmayarak ölçeğin güvenilirlik derecesini desteklemektedir. "Sosyal Zeka Ölçeği" için ise alfa değeri 0.787 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca ölçeğin madde-toplam puan korelasyon değerleri de 0.32'den küçük olmamıştır, bu değer de ölçeğin güvenilirliğini desteklemektedir. "Yönetim Tarzları Ölçeği" için ise alfa değeri 0.936 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara dayanarak, araştırmanın kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla

yapılan analizler sonucunda ölçeklerin güvenilir olduğu sonucuna ulaşılarak araştırma verilerinin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Kolayda örnekleme tekniği kullanılarak Aydın ilinde hizmet sektörü çalışanlarından 390 katılımcı ile görüşme sağlanmıştır. Elde edilen sonuçla örgütsel miyopizm, sosyal zeka ve yönetim tarzları konularında önemli bulgular ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçlarına dayanarak, çalışanların bu konulardaki algıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir. Öncelikle, örgütsel miyopizm düzeyleri ile sosyal zeka düzeyleri arasında negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yani, çalışanların örgütsel miyopizm düzeyi arttıkça sosyal zeka düzeyleri azalmaktadır. Bu sonuç, çalışanların organizasyonel bakış açılarının gelişmesiyle birlikte sosyal zeka yeteneklerinin de artabileceğini göstermektedir. Ayrıca, sosyal zeka düzeyleri ile yönetim tarzları algıları arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır. Bu da çalışanların daha yüksek sosyal zeka düzeyine sahip olduğunda yönetim tarzlarını daha olumlu bir şekilde algıladıklarını göstermektedir. Dolayısıyla, sosyal zeka yetenekleri gelişmiş olan çalışanlar, yöneticilerin davranışlarını daha etkili bir şekilde anlayabilir ve değerlendirebilirler. Örgütsel miyopizm ve sosyal zeka boyutları arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapılan analizler doğrultusunda alt boyutlarda sadece sosyal farkındalık boyutu ile örgütsel miyopizm arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşılmıştır. Bu sonuç literatürde tanımlanan sosyal farkındalığa sahip bireylerin sahip olduğu özelliklere paralel bir durum ortaya koymuştur. Sosyal farkındalığa sahip bireyler çevrelerini iyi analiz ederek uygun davranışlar sergilerler dolayısıyla örgütte yaşanan miyopizm davranışlarını da fark edebilirler. Örgütsel miyopizmin yönetici tarzları alt boyutları arasındaki ilişkilere yönelik analiz sonucunda otokratik yönetim ve tam serbesti tanıyan yönetim tarzları arasında anlamlı ilişkilere ulaşılmıştır. Bu duruma neden olarak bu yönetim tarzlarının uygulandığı işletmelerde yönetici rolü ile ilgili yaşan aşırılık veya pasiflik durumu kabul edilebilir. Otokratik yönetimle yönetici işgören üzerinde tam bir otorite kurarak tüm yetkiyi kendinde bulundurur. Tek bir kişinin kararlarına göre hareket eden örgütte miyopizm görölme olasılığı da artar. Tam serbesti tanıyan yönetim tarzında iste pasif yöneticinin yerini işgörenler alır ve bir süre sonra örgütte çok başlılık kaynaklı miyopizm tehlikesi oluşabilir.

Çalışmanın sonuçları, çalışanların bu konulardaki algılarının birbirleriyle ilişkili olduğunu göstermektedir. Örgütsel miyopizm ile hizmetkar liderlik arasındaki ilişkiyi ölçümlemek amacıyla 2018 yılında Nebiye Kartal tarafından gerçekleştirilen çalışma da hizmetkar liderliğin örgütsel miyopizmin ortaya çıkmasında azaltıcı etkisi olduğu sonucuna

ulaşmıştır. Elde edilen bu sonuçlar örgütteki yönetici rolü ve örgütsel miyopizm arasındaki anlamlı ilişkiyi desteklemektedir.

Bu çalışma, örgütsel davranış alanında daha kapsamlı araştırmaların temelini oluşturabilir ve işletmelere bu konularda daha etkili politikalar geliştirmede yol gösterebilir. Gerçekleştirilen araştırma sonuçları sadece araştırma kapsamındaki Aydın il sınırları içerisinde görev yapan hizmet sektörü çalışanlarına ve tez çalışmasına yönelik olup genel bir niteliğe sahip değildir. Farklı il veya bölgelerde yer alan hizmet sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırmada elde edilebilecek yeni sonuçlar bu çalışma ile ulaşılan sonuçları geliştirebilir.

Araştırma kapsamında elde edilen bilgiler doğrultusunda gelecekte benzer konularda çalışma yapacak araştırmacılara, kurumlara, yöneticilere yönelik birtakım öneriler sunulmaktadır.

- Bu araştırma farklı örneklem grupları (akademik personeller, sağlık sektörü, kamu kuruluşları, özel sektör kuruluşları, farklı sektörlerde üretim sağlayan fabrika çalışanlarında vb.) ve farklı bölgelerde uygulanarak örgütsel miyopizm üzerine yapılacak iyileştirmelere fayda sağlayabilir.
- Araştırma hizmet sektöründe yer alan farklı kollar üzerinde detaylı bir şekilde farklı demografik özellikler göz önüne alınarak incelenebilir.
- Örgütsel miyopizm düzeyinin farklı değişkenlerle olan ilişkileri incelenebilir.
- Örgütsel miyopizm düzeyini azaltmaya yönelik kurumlarda çeşitli düzenlemeler geliştirilip, işgörenler ve yöneticiler için eğitimler düzenlenebilir.
- Çalışma hayatında işgörenlerin sahip oldukları çeşitli zeka düzeylerine yönelik ek imkanlar, rotasyonlar düzenlenebilir.

KAYNAKÇA

- Acuner, E. & Şimşek, M. (2022). “X, y, z jenerasyonundaki kadınların yalnız seyahat eden kadın turistlere bakış açısının seyahat niyetine etkisi: tr90 bölgesi örneği”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24 (1), 382-403.
- Ada, Ş. & Ercoşkun, M. H. (2010). “Okul müdürlerinin klasik ve neo-klasik yönetim yaklaşımlarını uygulama biçimleri”. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2), 171-182.
- Akar, S. (2019). “Durumsallık teorisi açısından yeni ekonomi ve yeşil ekonomi: franchising stratejisi üzerine bir inceleme”. *Ekonomi İşletme ve Yönetim Dergisi*, 3 (2), 176-207.
- Akbıyıklı, R. & Koç, S. (2016). “Frederick wınslow taylor ve henry fayol’un yönetim modellerinin günümüz inşaat yönetim prensipleri ile karşılaştırılması – sakarya ili incelemesi”. *İleri Teknoloji Bilimleri Dergisi*, 5 (2) ,15-20.
- Akçakaya, M. (2016). “weber'in bürokrasi kuramının bugünü ve geleceği. *gazi üniversitesi sosyal bilimler dergisi*”, 3(8), 275-295.
- Akçay, P. (2020). “Okul yöneticilerinin algılanan yönetim tarzlarının değerler çerçevesinde incelenmesi”. *Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 19-32.
- Akdemir, A. (2009). *İşletmeciliğin Temel Bilgileri*. Ekin Basım Yayın Dağıtım: Ankara.
- Akdoğan, M. (1983). “Pazarlama yönetim fonksiyonları açısından hizmet pazarlaması”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5, 123-137.
- Akkuş, B., Alevok İzci, N. (2018). “Sistem yaklaşımı, kavramları ve yönetim”. *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (7), 223-237.
- Aksay, B., Danışma, A. (2020). “Taylor ve bilimsel yönetim sistemi: efsanevi anlatılar ve bilimsel değerlendirmeler”. *Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 1-33.
- Aktan, C. C. (2016). “İdeal bir siyasal yönetim arayışı ve anayasal demokrasi”. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 8 (2), 1-20.
- Aktan, C. C. & Yay, S. (2016). “Türkiye’de statüko ve değişime direnç”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8 (1), 49-71.

- Allafçı, N. (2017). “Effect of democratic leadership style on management of communication with customers in melli banks of hamedan”. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (Uksad)*, 3 (2), 168-179.
- Arslan, B., Karakaya, A., Araşkal,S. (2020). “Personel güçlendirme ve yönetim tarzı ilişkisi”. 2. *Uluslararası İktisat, İşletme ve Sosyal Bilimler Kongresi*. 32-42.
- Arun, K., Türkay, B., Fen, G., Babacan, G. & Ateş, N. (2014). “Yeni teknolojilerin yönetici rolleri üzerindeki etkisini saptama üzerine bir araştırma”. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (6), 113-129.
- Asunakutlu, T. (2001). “klasik ve neo-klasik dönemde örgütsel güvenin karşılaştırılması üzerine bir deneme”. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 ,1-17.
- Aşkar, G. (2019). “Bürokraside temsil sorunu: temsili bürokrasi yaklaşımı”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 59, 95-104.
- Bakan, İ., Amırlı, H. (2021). “Üniversite öğrencilerinin sosyal zeka düzeylerinin öz yeterlilik algıları üzerindeki etkisi: türkiye, azerbaycan ve polonya’da bir alan araştırması”.*International Hazar Scientific Researches Conference Full Text Book*.
- Başarangil, İ. (2016). “Mintzberg’in yönetsel rollerinin y-önetici düzeyinde değerlendirilmesi kapsamında bir örnek olay incelemesi”. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi. Özel Sayı*, 506-515.
- Bay, M., Kavurgacı, N. (2020). “Örgütsel miyopizm ve örgütsel çatışmanın demografik değişkenler açısından değerlendirilmesi: karaman osb’de bir araştırma”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(72), 836-854.
- Bayat, B. (2005). “Örgüt içerisindeki rol ve işlevleri bakımından “orta kademe” Yöneticileri”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 1-13.
- Bayık, F. (2019). “Aristoteles ve descartes bağlamında akıl ve zekâ kavramlarının farkları”. *Bursa Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi*, 18 (1), 172-187.

- Bayuk, N. (2006). "Hizmet pazarlaması ve müşteri tutma (service marketing and customer retention)". *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 10, 1-12.
- Berber, A. (2016). "100 yıl öncesine bir yolculuk: "genel ve endüstriyel yönetim" ve fransa'da fayolizm-taylorizm kutuplaşması". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 45 (Özel Sayı), 118-132.
- Berk, M. (2016). Sosyal Zeka Boyutları ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki İlişki: Dumlupınar Üniversitesinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Bilgin, Ö. (2010). "Hizmet sektöründe verimlilik". *Aylık Bilişim Kültürü Dergisi*, 127, 112-115.
- Cebeci, C., Kamaşak, R. (2021). "Sosyal zekâ ve içsel motivasyonun ar-ge performansına etkisi: ar-ge merkezleri çalışanları üzerine bir araştırma". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 47-66.
- Çakır, M. (1994). Yüksek Miyopide Santral ve Periferik Fundus Lezyonlarının Aksiyel Uzunluk ve Yaş ile İlişkisi. Uzmanlık Tezi. İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi, İstanbul.
- Çavuş, F., İnce, Z., Yakut, E., Akbulut, M., Güloğlu, U. & Kalkan, A. (2016). "Kaos ve durumsallık: bir değerlendirme". *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (2), 205-224.
- Çavuş, M. F., Pekkan, N. Ü. Ve Develi, A. (2019). "Örgütsel sosyalleşmeye yeni bir öncül: sosyal zeka". *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 259-272.
- Çelik, A., Şimşek, Ş. (2013). *Yönetim ve Organizasyon*. Eğitim Yayınevi: Konya.
- Çelik, A. (2013). *İşletme Yönetimi*. Eğitim Yayınevi: Konya.
- Çelik, M., Erçetin, Ş. Ş. (2021). "Kuantum liderliğin, yönetim tarzları ve örgütsel bağlılık bağlamında analizi". *Opus International Journal Of Society Researches*, 18 (43), 6868-6896.

- Çuhadar, C. H. (2017). "Müziksel zeka". *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(3), 1-12.
- Demir, H. (2008)." Kültürel renk körlüğü: kültürel değerler ve iş tatmini arasındaki ilişki üzerine güçlendirmenin aracılık etkisi", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22 (2).
- Demirkaya, H., Zengin, R. (2014). "Hizmet inovasyonu ve bir uygulama örneği". *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi (Ejoir)*, 2(1), 106-116.
- Demirel Duyar, D. (2018). "Fayol ve Gulick'ten günümüze yönetim fonksiyonlarının dönüşümü üzerine bir değerlendirme". *Journal Of Political Administrative And Local Studies*, 1 (2), 75-92.
- Doğan, K. C. (2015). "Yönetimin bir fonksiyonu olarak denetim ve kamu yönetimindeki yeri". *Ombudsman Akademik*, (3), 107-141.
- Doğan, T., Totan, T., Sapmaz, F. (2009). "Üniversite öğrencilerinde benlik saygısı ve sosyal zeka". *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17, 235-247.
- Doğan, T., Çetin, B. (2009). "Tromso sosyal zekâ ölçeği türkçe formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenirlik çalışması". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9 (2), 691-720.
- Döş, İ. (2013). "Örgütsel körlük ve okul". *V. Uluslararası Türkiye Eğitim Araştırmaları Kongre Kitabı: Çanakkale*.
- Dursun, D. (2012). "Bürokrasi teorisi ve yönetim". *Journal Of Social Policy Conferences*, 0 (37-38), 133-149.
- Dursun, M., Yücefaydalı, A.R. (2020). "Sosyal zeka ve stresle başa çıkma tarzı arasındaki ilişki: neşehir hacı bektaş veli üniversitesi turizm rehberliği öğrencileri üzerine bir araştırma". *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, (4) Özel Sayı, 538-553.
- Ece, S. & Gültekin, S. (2018). "Yönetici desteği ve örgütsel bağlılık: kamu sektöründe bir uygulama". *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 66, 82-93.

- Ekinci, N. (2019). “Klasik, neoklasik teori, sistem ve durumsallık yaklaşımları ile bunların karşılaştırılması ve toplam kalite yönetimi içerisindeki yerlerinin değerlendirilmesi”. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6 (11), 16-38.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. & Erat, S. (2004). “Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 17-26.
- Ergun, S. (2021). *Duygusal Okuryazarlık Eğitimlerinin Sosyal Zekâ Gelişimine Yansıması: Arabulucular Üzerine Bir İnceleme*. Iksad Publications: Ankara.
- Eryeşil, K. & İraz, R. (2017). “Liderlik tarzları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir alan araştırması”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 20 (2), 129-139.
- Eshghi, P., Arofzad, S., Hosaini, T.A. (2013). “Relationship between social intelligence with effective influence among physical education expertise in ısfahan education organizations”. *World Applied Sciences Journal*, 28 (12), 2177-2181.
- Gökçe, O. & Şahin, A. (2003). “Yönetimde rol kavramı ve yönetsel roller”. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3 (6), 133-156.
- Gökmen, A. (2010). “Yönetici değişiminin işletme performansına etkisi”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 11-17.
- Gümüştekin, G., Aydemir, M., Demirci, M.K., Taşkın, E., Keçek, G., Aktaş, R., Ünal, S., Ergun Özler, D., Özler, H., Yurdakul, M. (2013). *İşletmecilik Kuram ve Uygulama*. Detay Yayıncılık: Ankara.
- Gürçay, G. (2019). Örgütsel Körlük, Silo Sendromu ve Örgüt İklimi İlişkisi: İnşaat Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürpınar, K., Yüncü, V., Yılan, Y. (2020). “Sosyal zeka ve girişimci kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin sınıflandırılması”. *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 9(2), 128-148.

- Hançer, M., Tanrisevdi, A. (2003). “Sosyal zeka kavramının bir boyutu olarak empati ve performans üzerine bir inceleme”. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27 (2), 211 – 225.
- İbiş, T. (2018). “Kültürel zeka”. *Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşünceler Hakemli E-Dergisi*, (10), 20-35.
- Kalmaz, C. (2020). Sosyal Zekanın Bireysel Performansa Etkisi: Örgütsel Mizahın Aracılık Rolü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Kan Sönmez, N. (2022). “Otel işletmelerinde yöneticilerin duygusal zeka düzeyleri ile yönetim tarzları arasındaki ilişki”. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 48, 241-255.
- Kanten, P. & Ülker, F. (2014). “Yönetim tarzının üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisinde işe yabancılaşmanın aracılık rolü”. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 16-40.
- Kartal, N. (2018). Örgütsel Miyopinin Hizmetkar Liderlik Ekseninde Tahlili: Eğitim Kurumları Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karaboğa, T. & Zehir, C. (2020). “Henri Fayol ve yönetim alanına katkıları üzerine bir inceleme”. *Ibad Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 53-68.
- Karaçetin, M. & Akbaş, L. (2019). “Yönetimin yeni yüzü: z kuşağının yönetim tarzı algısı üzerine bir araştırma”. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7 (16), 239-255.
- Karakoç, F. (2021). “Klasik yönetim kuramında işbölümü ve uzmanlaşmaya eleştirel bakış”. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(3), 669-685.
- Kavurgacı, N. (2020). Örgütsel Miyopizm ve Örgütsel Çatışmanın Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi: Karaman OSB’de Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

- Kaya, N., Turan, N., Kamberova, H.A., Cemal, Y., Kahraman, A., Evren, M. (2016). "Hemşirelik öğrencilerinin sanat özelliklerine göre iletişim becerileri ve sosyal zekâ düzeyleri". *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 13(1), 50-58.
- Kaygın, E., Demirel, N., Şahinkaya, E. (2017). "Sarıkamış destinasyonunun tanıtımının miyopik bakış açısıyla değerlendirilmesi". *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Iwact'17 Özel Sayısı 3, 102-122.
- Kazu, E., Düşükcan, M. (2021). "Hemşirelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeylerinin iletişim becerilerine etkisi". *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 215-230.
- Kıran, F. & Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2021). "Mintzberg'in yönetici rolleri modeli kapsamında iş ilanlarının analizi". *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 17(2), 394-418.
- Koçel, T. (2020). *İşletme Yöneticiliği*. Beta Basım Yayın. İstanbul.
- Levent, F., Gönenç Güler, E., Yılmaz, E. Vd. (2014). *Yönetim Teorileri ve Yeni Yönetim Yaklaşımları. Yönetim Teorileri ve Yeni Yönetim Yaklaşımları*. Lisans Yayıncılık: İstanbul.
- Levitt, T. (1960). *Marketing Myopia*. Harvard Business Review, 38, (138-149): Boston.
- Mavi, D. & Özdemir, M. (2020). "Yönetici rolleri ölçeğinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması". *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 918-937.
- Muslu, Ş. (2015). "Örgütlerde misyon ve vizyon kavramlarının önemi". *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(5), 150-171.
- Mücevher, M. H. & Erdem, R. (2019). "Başarılı yönetici ve yöneticilik: kavramsal bir çerçeve". *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 48-77.
- Nişancı, Z. N. (2015). "Geçmişten günümüze yönetim düşüncesi". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 257-294.

- Ogunola, A.A., Kalejaiye, P.O., Abrifor, C.A. (2013). "Management style as a correlate of job performance of employees of selected nigerian brewing industries". *African Journal Of Business Management*, 7(36), 3714-3722.
- Ogurlu, Ü. (2014). "Çocuklarda zekâ ve yaratıcılık ilişkisi". *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(27), 337-348.
- Oğuzhan, Y. S. (2021). "Sosyal zeka ile yaşam tatmini arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü üzerine bir araştırma". *International Journal Of Management And Administration*, 5(9), 164-175.
- Özalp, İ., Eren, G. & Öcal, H. (1992). "Organizasyonlarda durumsallık yaklaşımı açısından liderlik: liderlerin frederik ve frederikler teorisindeki liderlik tarzlarına göre belirlenmesi ve eskişehir bölgesinde seçilen büyük sanayi işletmelerinde bir uygulama". *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 161-205.
- Özalp, İ., Ağlargöz, O., Paşaoğlu, D., Şakar, N. (2012). *Denetim- Yönetim ve Organizasyon*. Anadolu Üniversitesi: Eskişehir.
- Özekes, M. (2013). "Peabody resim kelime testi 3.01-3.12 yaş aralığı izmir bölgesi standardizasyonu çalışması". *Ege Eğitim Dergisi*, 14(1), 90-107.
- Özgül, B. & Tarhan Mengi, B. (2018). "İşletme körlüğü ve çözüm önerisi olarak güvenilir danışman "iç denetim"". *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 18(54), 125-138.
- Özgür, B. (2011). "Yönetim tarzları ve etkileri". *Maliye Dergisi*, 161, 215-230.
- Özgüven, N. (2008). "Hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerine bir uygulama". *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 651-682.
- Özsağır, A. & Akın, A. (2012). "Hizmetler sektörü içinde hizmet ticaretinin yeri ve karşılaştırmalı bir analizi". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(41), 311-331.
- Özturan, M., Tuğsal, T. (2019). "The effect of managers' emotional intelligence level on their autocratic management style". *Journal Of Current Researches On Social Sciences*, 9 (1), 229-236.

- Öztürk, Z. & Demir, Ö. (2017). “Klasik, neo-klasik ve modern yönetim yaklaşımlarının karşılaştırılmasına ilişkin bir analiz”. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3 (2), 119-134.
- Rüzgar, N. (2018). “Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletme yöneticilerinin, mintzberg taksonomisine göre üstlendikleri rollerin, insan kaynaklarının içsellik ve dışsallık statüsü algısına etkisi: bir uygulama”. *Usiness & Management Studies: An International Journal*, 6(4), 1101-1117.
- Rüzgar, N., Kurt, M. (2021). “Yöneticiler aslında ne yapar? yönetici rolleri hakkında bursa merkezli işletmelerde bir araştırma”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 35–49.
- Sağır, M., Aydın A.U. (2018). “Örgütsel öğrenmenin, örgütsel körlük ve sessizliğe etkileri: 5 yıldızlı konaklama işletmesi örneği”. *9. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*. Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, Gazimağusa.
- Sayım, F. & Aydın, V. (2015). “Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kıymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (29) ,1-14.
- Seker, S.E. (2014). *Mintzberg ve Yöneticinin 10 Rolü (10 Managerial Role By Mintzberg)*. Ybs Ansiklopedi. 1(1) ,20-23.
- Seymen, O., Kılıç, T., Kinter, O. (2016). “Örgütsel körlüğün (örgüt miyopisi) ayrıntılı kavramsal analizi ve ölçümü: geliştirilen bir ölçek yardımıyla değerlendirme”. *Eurasian Academy Of Sciences Social Sciencesjournal*, 1, 212-222.
- Siberman, M. (2000). *Peoplesmart: Developing Your Interpersonal Intelligence*. Berrett-Koehler Publishers, Oakland-Ca United States Of America.
- Sucu, M. E. (2020). Yüksek Miyop-Astigmat Hastalarda Arka Kamara Fakik Torik Lens İmplantasyonu Sonuçlarının Retrospektif Olarak Değerlendirilmesi. Uzmanlık Tezi. Sağlık Bilimleri Üniversitesi İstanbul Beyoğlu Göz Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul.
- Şahin, A. (2004). “Yönetim kuramları ve motivasyon ilişkisi”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 523-547.

- Şahin Yarbağ, P. (2019). “Yöneticilerin demokratik-katılımcı yönetim tarzlarının çalışanların iç girişimcilik eğilimlerine etkisi”. *Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3 (5), 1-13.
- Tecim, V. (2016). “Sistem yaklaşımı ve soft sistem düşüncesi”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 75-100.
- Tekin, Ö. A., Baş, M., Gökdemir, A. (2016). “Konaklama işletmesi çalışanlarının douglas mcgregor’un x ve y teorilerine yönelik tutumları üzerine bir araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(14), 81-91.
- Tekne, S. (2019). Yöneticilerin Yönetim Tarzlarının Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Buna Yönelik Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Toplu Yaşlıoğlu, D., Yaşlıoğlu, M. (2021). “İş bölümünün evrimi: antik çağdan klasik yönetim düşüncesine bir inceleme”. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (1), 181-191.
- Tosun, N. (2020). Çalışanların Sosyal Zeka Düzeylerinin Performansları Üzerindeki Etkisinde Tükenmişlik Algılarının Aracı Rolü: İstanbul İli Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Tuğsal, T. (2019). “Çalışanların iç girişimcilik eğilimlerinin örgütsel bağlılıklarına etkisinde demokratik- katılımcı yönetim tarzının aracılık etkisi: istanbul’da bankacılık sektörü örneği”. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (3), 79-87.
- Türengül, M. (2005). “Üretim ve hizmet işletmeleri açısından yönetim ve organizasyon yaklaşımlarına toplu bir bakış (klasik-neoklasik-modern-neomodern yaklaşımlar)”. *Journal Of Science And Technology Of Dumlupınar University*, (009), 107-120.
- Türk Dil Kurumu (2021). Erişim: 05 Aralık 2021, <https://sozluk.gov.tr/>
- Türkiye İş Kurumu (2022). İşgücü Piyasası Araştırması Aydın İli 2021 Yılı Sonuç Raporu. Erişim: 02 Nisan 2022, <https://media.iskur.gov.tr/52050/aydin.pdf>.

- Tüzemen, B. & Demirel, A. G. (2020). “Türk yöneticilerine göre henri fayol’un yönetim prensiplerinin günümüzdeki geçerliliği üzerine pilot bir çalışma”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 1-30.
- Uğur Aydın, A. (2019). İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Geliştirmenin Örgütsel Körlük ve Örgütsel Sessizliğe Etkilerinde Örgütsel Öğrenmenin Aracılık Rolü: Turizm Sektöründe Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Uğur, S. S., Uğur, U. (2014). “Yöneticilik ve liderlik ayrımında kişisel farklılıkların rolü”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 122-136.
- Uzun, H., Buran, A. Ç., Beydilli, E. T. (2017). “Sosyal zekânın girişimcilik niyeti üzerindeki etkisi: meslek yüksekokulu öğrencileri üzerinde bir araştırma”. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(5), 1-11.
- Yavuz, F. (2020). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Miyopi ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yelkikalan, N., Dalboy, Z., Doğan, S. & Oflaz, A. (2020). “Covid-19’un maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramına etkisi: durumsallık yaklaşımı bağlamında bir araştırma”. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 15 (2), 139-165.
- Yenisu, E., Şahin, F., Öztekkeli, H. (2019). “Yönetim düşüncesinin evriminde sistem kuramının etkileri: kavramsal bir çözümleme”, 6(18), 514-527.
- Yıldırım, C. & Şafaklı, O. V. (2016). “Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçülmesi: lefke belediyesi örneği”. *Laü Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 100-116.
- Yıldırım, K. E. (2019). “Profesyonel yöneticiliğin kamu yönetiminde uygulanabilirliği”. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (19), 576-589.
- Yıldız, D. ve Uzunsakal, E. (2018). “Alan araştırmalarında güvenilirlik testlerinin karşılaştırılması ve tarımsal veriler üzerine bir uygulama”. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 14-28.

- Yıldız, K. & Ertürk, R. (2019). “Yönetici ve lider kavramlarına ilişkin öğretmen görüşleri: bir metafor çalışması”. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19 (4), 1190-1216.
- Yılmaz, M. (2016). “Okul yöneticilerinin yönetim tarzlarının sosyodemografik faktörleri bağlamında incelenmesi: kadın yöneticiler üzerinde bir araştırma”. *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (15), 293-314.
- Yolaç, Y. D. D. S. & Doğan, Y. D. D. E. (2011). “Küreselleşme sürecinde aile işletmelerinde yönetim ve kurumsallaşma”. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 61 (2), 83-110.
- Yukay Yüksel, M., Tunçer, B. & Barış, Ş. (2020). “Genç yetişkinlerde sosyal zekanın yordayıcısı olarak affedicilik ve benlik saygısı”. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(3), 743-751.
- Yüksel, M. (2017). “Otel işletmelerinde işyerinde dışlama ve sosyal zeka ilişkisi”. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 115-133.
- Zengin, E., & Erdal, A. (2000). “Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi”. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43–56.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

Değerli Katılımcı,
Bu çalışma, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı kapsamında,
Prof. Dr. Pelin KANTEN danışmanlığında, Burcu ÖNAL tarafından yürütülmektedir. Bu anket formu " YÖNETİM TARZLARININ VE SOSYAL ZEKANIN ÖRGÜTSEL MİYOPİZM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA " adlı tez çalışması için veri toplamak amacıyla geliştirilmiştir.Çalışmada sizden kimlik belirleyici hiçbir bilgi istenmemektedir. Cevaplarınız tamamıyla gizli tutulacak ve sadece çalışma kapsamında değerlendirilecektir; elde edilecek bilgiler sadece bilimsel yayımlarda kullanılacaktır. Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır, bu nedenle araştırmanın herhangi bir aşamasında gerekçe göstermeden katılımdan geri çekilme hakkına sahipsiniz. Konuya yönelik objektif ve gerçekçi değerlendirmelerinizi istirham ederiz. Çalışmada bulunan sorulara vereceğiniz yanıtların gerçeği yansıtması, araştırmanın niteliği ve güvenilirliği açısından oldukça önemlidir. Lütfen her bir ölçeğin yönergesini dikkatlice okuyunuz ve sorulara, sizi en iyi ifade eden cevabı vermeye çalışınız.

Çalışmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.
Bu çalışmayla ilgili sorularınız e-posta aracılığıyla cevaplanacaktır. Çalışma hakkında daha fazla bilgi almak için Burcu Önal ile iletişime geçebilirsiniz (E-posta:

	<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	<u>Katılmıyorum</u>	<u>Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum</u>	<u>Katılıyorum</u>	<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>
A) Lütfen, aşağıdaki ifadelerin, işyeriniz ve kendiniz ile ilgili durumu ne ölçüde yansıttığını "1-kesinlikle katılmıyorum", "2-katılmıyorum", "3-ne katılıyorum ne de katılmıyorum", "4-katılıyorum", "5-kesinlikle katılıyorum" şıklarından bir tanesini işaretleyerek belirtiniz.					
1.İşimle ilgili yenilikleri takip etmem.					
2.Çevremdeki gelişmeler konusunda meraklı değilim.					
3. Kendi eksikliklerimi kolay fark edemem.					
4. Başkalarının eleştirilerini dikkate almam					

5. Bir şey yaparken her zaman daha önce kullandığım yöntemleri kullanırım.					
6. Alışkanlıklarımdan kolay vazgeçemem.					
7. Değişik çevre koşulları beni korkutur.					
8.İşimde kendimi geliştirme imkânım yoktur.					
9. İşim yeniliğe açık değildir.					
10.İşimde karşılaştığım problemleri hep aynı yöntemlerle çözerim.					
11. Yaptığım iş rutinleşmeye uygundur.					
12. Standart bir mesleğim vardır.					
13. Mesleğim rotasyona uygun değildir.					
14. İş yerimizdeki birimler arasında personel rotasyonu yoktur.					
15. İş yerimizde çalışanların fikirlerini paylaşacağı ortam sağlanmamıştır.					
16. Kurum hakkındaki geri bildirimler değerlendirilmez.					
17. İş yerimizde, işler daima geleneksel yöntemlerle yapılır.					
18. Yöneticilerim esnek değildir.					
19. Kurumumuzdaki kurallar katıdır.					
20. Kurumumuzda çok az yenilik yapılır.					
21. Bulduğumuz sektörde nadiren yenilik olur.					
22. Bulduğumuz sektörde farklılıklar hoş karşılanmaz.					
23. Bulduğumuz sektör katı disiplin ve kurallar içerir.					
24. İşimin bulunduğu sektör durağandır.					
25.Diğer insanların davranışlarını önceden takip edebilirim					

26.Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamanın zor olduğunu hissedirim.					
27.Davranışlarımın diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.					
28.Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissedirim.					
29.İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.					
30.Diğer insanların duygularını anlayabilirim.					
31.Sosyal ortamlara kolaylıkla uyum sağlarım.					
32.İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.					
33.Başkalarının isteklerini anlarım.					
34.İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.					
35.Ne düşündüğümü söylediğimde insanlar genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görünürler.					
	<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	<u>Katılmıyorum</u>	<u>Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum</u>	<u>Katılıyorum</u>	<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>
36.Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.					
37.Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım.					
38.İnsanları tahmin edilemez bulurum.					
39.Başkalarını iyice tanımam zaman alır.					
40.Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.					
41.Diğer insanların davranışlarına nasıl tepki göstereceklerini tahmin edebilirim.					

42.Yeni tanıdığım insanlarla iyi ilişkiler kurmakta başarılıyım					
43.Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.					
44.Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.					
45.Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.					
46.Yöneticimiz çalışanların kişilik özelliklerine dikkat eder.					
47.Yöneticimiz çalışanlarda takım ruhunu geliştirmeye çabalar.					
48.Yöneticimiz çalışanları yönetime katar.					
49.Yöneticimiz çalışanların kendisine karşı rahat olmalarını ister.					
50.Yöneticimiz yapılacak işleri çalışanlarla birlikte karara bağlar.					
51.Yöneticimiz çalışanların önerilerini ciddiye alır.					
52.Yöneticimiz herkesin kendi kendini denetlemesi gerektiğine inanır					
53.Yöneticimiz kurumun amaçları ile çalışanların ihtiyaçlarını dengeler.					
54.Yöneticimiz çalışanların yaratıcılıklarını sergilemelerine fırsat verir.					
55.Yöneticimiz kendinden yardım istenmesini sevmez.					
56.Yöneticimiz çalışanlara resmi davranır.					
57.Yöneticimiz çalışanlara yaklaşımı kuralcıdır.					
58.Yöneticimiz tek adam yönetimine inanır.					

59.Yöneticimiz kararlarının nedenlerini canı isterse açıklar.					
60.Yöneticimiz sıkı denetimden yanadır.					
61.Yöneticimiz korkulması gereken bir kişi olduğuna inanır.					
62.Yöneticimiz kararlarına kimseyi karıştırmaz.					
63.Yöneticimiz kendisine mutlak itaat edilmesini bekler.					
64.Yöneticimiz çalışanların istek ve şikâyetlerini göz ardı eder.					
65.Yöneticimiz çalışanlara ve işyerine yabancılaşmıştır.					
66.Yöneticimiz işyerini kendi haline bırakmıştır.					
67.Yöneticimiz yetkilerini kullanmaktan kaçınır.					
68.Yöneticimiz kurumun amaçları için çaba harcamaz.					
69.Yöneticimiz çalışanlarla yüzeysel olarak iletişime girer.					
70.Yöneticimiz kurumu geliştirmek için girişimde bulunmaz.					
71.Yöneticimiz çalışanların motivasyonu ile ilgilenmez.					
72.Yöneticimiz sorunlarla yüzleşmek istemez.					
73.Yöneticimiz kurum içi faaliyetlerde çok az karar verir.					
74.Yöneticimizin işyerindeki varlığı ile yokluğu belli değildir.					

Ek 1. Anket Formu'nun devamı

- 1- Cinsiyetiniz: () Erkek ()Kadın
- 2- Yaşınız: () 20-24 () 25-29 () 30-34 () 35-39 () 40 ve üzeri
- 3- Eğitim durumunuz: () Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü () Doktora
- 4- Meslekte kaçınıcı yılınız? () 1-4 () 5-8 () 9-12 () 13-16 () 17 ve üzeri
- 5- Kaç yıldır ayın kurumda çalışıyorsunuz? () 1 yıldan az () 1-3 () 4-6 () 7-9 () 10 ve üzeri

Değerli katkılarınız için teşekkür ederiz...

