Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi
Third Sector Social Economic Review
55(2) 2020 1078-1089
doi: 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.20.05.1384

Araştırma Makalesi

Otel Çalışanlarının Presenteeisme (İşte Var Olamama) İlişkin Görüşleri

Opinions of Hotel Employees on Presenteeism

Ebru DÜŞMEZKALENDER
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
earslaner@ogu.edu.tr
https://orcid.org/0000-0001-6197-1394

Makale Gönderme Tarihi	Revizyon Tarihi	Kabul Tarihi
20.05.2020	24.05.2020	28.05.2020

Öz

Presenteeism (işte var olamama) çalışanların hasta iken işte bulunması ve verimli olamaması olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışmada otel çalışanlarının presenteesime ilişkin görüşlerinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu nedenle presenteeismin neden ve sonuçları otel çalışanlarının gözünden yorumlayıcı bir yaklaşımla ele alınmıştır. Veriler, Eskişehir'de faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan 10 kişi ile derinlemesine görüşme yapılarak elde edilmiştir. Çalışmanın sonuçları, katılımcıların presenteeism yaşadığını, hastalığın hafif veya ağır seyretmesinin işte bulunmayı etkilediğini göstermektedir. Ayrıca elde edilen sonuçlar, otel çalışanlarının yerine çalışacak birinin olmayışı, iş güvensizliği, yönetici baskısı gibi nedenlerle presenteeism yaşadığını göstermektedir. Yöneticinin desteğinin presenteeismi azaltıcı bir etkisi olduğu ve presenteeism yaşayan çalışanların verimlilik düşüşü, odaklanma sorunu yaşadığı da araştırmada elde edilen sonuçlardandır. Çalışmanın diğer araştırmalara ilham vereceği, çalışan sağlığının korunması ve çalışan memnuniyetinin sağlanması noktasında otel yöneticilerine yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Presenteeism, Otel İşletmeleri, Turizm*

Abstract

Presenteeism is defined as employees' attending to work even though they are sick and thus being unproductive. This study aims to examine the opinions of hotel employees on presenteesim. Because of this, the casuses and effects of presenteesim were handled in an interpretative way through the eyes of hotel employees. The data were gathered via in depth interviews with 10 employees working in hotel establishments in Eskişehir. The results of the study indicate that participants go through presenteeism and the severity of their sickness affects their attendance. The results also show that the employees experience presenteeism because of reasons such as the lack of substitutes, job insecurity and pressure from superiors. It was also found that employees who experience presenteeism also suffer from reduced productivity and concentration and that support from superiors has a relaxative effect on presenteeism. It is thought that this study will inspire further studies on the subject and serve as a guideline for administrators in hotel in protecting the health of employees and establishing employee satisfaction.

Keywords: *Presenteeism, Hotel Establishments, Tourism*

1. Giriş

Son yıllarda çalışan memnuniyeti ve sağlığı işletmeler açısından önemle üzerinde durulan konular haline gelmiştir. Bu bağlamda ortaya çıkan ve dikkat çeken bir konu da presenteeismdir (işte varolamama). Presenteeism, işe devamsızlığın (absenteeism) tam tersi olarak kabul edilmekte olup, bir çalışanın olmaması gerektiği halde işte bulunmasını, fiziksel varlığını, işlevsel yokluğunu ifade eden bir kavramdır (Patel ve Diğ, 2012, s. 215). Daha açık anlatımla ise

Önerilen Atıf /Suggested Citation
Düşmezkalender, E. 2020. Otel Çalışanlarının Presenteeisme (İşte Var Olamama) İlişkin Görüşleri, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi,* 55(2), 1078-1089

presenteeism, işletmenin içinde bulunduğu duruma bağlı olarak oluşan baskı sonucu çalışanlarının işini kaybetme, terfi edememe gibi nedenlerle hasta olmalarına rağmen işe gitmesini, fiziken işte olmasına rağmen zihnen işyerinde olmamasını ifade etmektedir (Çiçek ve Aknar, 2019, s. 1238).

Presenteeism işe tam katılım ve işe devamsızlık arasında kalan ve çok anlaşılamayan bir çalışma durumunu ifade ettiği için önemli görülmektedir (Johns, 2011, s. 497). Çünkü çalışanların hasta iken işyerinde bulunmalarına ilişkin maliyetlerin hesaplanması zor olduğu için belirsizlik taşımaktadır. Bir çalışanın işe gelmemesi %100'lük bir verimlilik kaybı olarak görülmesinden dolayı, işletme sahipleri veya yöneticiler verimlilik kaybını azaltmak için çalışanların hasta olsa da işe gelmesine yönelik uygulamalara yönelmektedirler. Bu belirsiz durum işe devamsızlığa daha fazla önem verilmesiyle sonuçlanmıştır. Oysa ki, presenteeism işe devamsızlığa göre daha maliyetli görülmektedir (Zengerle, 2004).

Konaklama endüstrisindeki rekabet ortamı göz önüne alındığında, yönetim otele ilişkin beklentilerin karşılanmasının sağlıklı ve mutlu çalışanlara bağlı olduğunu düşünmekte ve konuya ilgi göstermektedir (Chia ve Chu, 2017, s. 2592). Ancak vardiyalı çalışma düzeni, uzun çalışma saatleri, stresli ortam ve özellikle bazı dönemlerdeki yoğunluk çalışanların hasta olsalar bile izin almalarına engel bir durum oluşturabilmektedir. Bu sebeple presenteeism kavramı otel endüstrisi için daha kritik bir hal almakta, üzerinde daha fazla düşünmeyi gerektirmektedir. Çalışanların hasta olduğu durumlarda işe gelmeleri ve çalışmaları normal karşılanan bir durum olsa da neden ve sonuçlarının ortaya konulması bu konuyu derinlemesine anlamak açısından büyük önem taşımaktadır. Konunun önemine rağmen presenteeismin otel çalışanlarının gözünden incelendiği sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu durum araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Araştırmanın amacı, otel çalışanlarının presenteeisme ilişkin görüşlerine yönelik ampirik kanıt sağlamaktır. Çalışmanın, presenteeismin nedenleri ve sonuçlarının derinlemesine araştırılarak, literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca presenteeismin azaltılmasına yönelik önlem alınması ve daha iyi yönetilmesi noktasında da yöneticilere yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

Yöneticiler, işe devamsızlığa bağlı maliyetleri azaltmak için devamsızlık konusunu daha sıkı yönetmeyi tercih etmektedirler (Biron ve Diğ., 2006, s. 36). Bundan dolayı verimlilik kayıpları ve çalışanların işe devamından kaynaklı örgütsel maliyetler üzerine yapılan ampirik çalışmalar genellikle işe devamsızlık üzerine odaklanmaktadır (Mazzetti ve Diğ., 2019, s. 174). Hastalıklardan kaynaklı işe devamsızlık ve işe devamsızlığa bağlı eksik çalışma çeşitli akademik disiplinlerde araştırma odağı olmuştur (Johns, 2011, s. 483). Bu anlamda işe devamsızlığın dikkate değer bir araştırma geçmişi olmasına rağmen presenteeismin yeni gelişme göstermeye başladığı ifade edilebilir (Miraglia ve Johns, 2015, s. 3). Ancak presenteeismin işe devamsızlığa göre daha maliyetli olduğuna (Biron ve Diğ., 2006, s. 26) ilişkin görüşler yaygınlaştıkça da presenteeism daha fazla tartışılan bir konu haline gelmiştir.

Presentee terimi ilk olarak uzun yıllar önce Mark Twain tarafından (1892) kazandırılmasına rağmen, kavramın bilimsel olarak kullanımı 1990'lı yılların sonlarına denk gelmektedir (Miraglia ve Johns, 2015, s. 3). Önceki kullanımlarında kavram, işe devamsızlığın karşıtı ya da işe kusursuz katılımı ifade etmekteyken (Johns, 2010, s. 520) sonraki yıllarda daha farklı tanımlarla açıklanmıştır. En genel tanımla presenteeism, çalışanların hasta iken işte bulunmasıdır (Cho ve Diğ., 2016, s. 1; Johns, 2010, s. 519; Johns, 2011, s. 483). Verimlilikle ilgili tanımlarda ise, presenteeism; çalışanların fiziksel olarak işte bulunmalarına rağmen verimsiz çalışması ve normalin altında performans göstermesi şeklinde açıklanmaktadır (Koopman ve Diğ., 2002, s. 14).

Literatürde bir dizi çalışma presenteeismin nedenlerine odaklanmıştır. Presenteeismin birçok nedeni olduğu bilinmekle birlikte, hastalıklar önemli nedenler arasında sayılmaktadır. Bu hastalıklardan bazıları, baş ağrısı, diş ağrısı, astım, alerji, migren, kas ağrısı, kanser, grip, nezle, kalp rahatsızlıkları, tansiyon, diyabet, regl olabilirken; strese bağlı rahatsızlıklar, depresyon, duygusal çöküntü gibi psikolojik rahatsızlar da olabilmektedir.

Presenteeism hastalığa bağlı nedenlerden kaynaklandığı gibi, bireysel ve örgütsel birçok başka nedene de bağlanabilmektedir. Maddi problemler, iş-aile çatışması, işyerindeki adaletsizlik algısı, iş arkadaşları ya da yönetici ile çatışmalar da presenteeismin nedenleri olarak belirtilmektedir (Patel ve Diğ., 2012, s. 216). Miraglia ve Johs (2015), yaptıkları meta analizi çalışmasında, ağır iş yükü, yetersiz istihdam, fazla mesai ve zaman baskısı, çok fazla işle başa çıkmak gibi nedenlerin çalışanları presenteeism yaşamaya zorladığını ifade etmektedirler. Çalışanların yerine çalışacak birinin bulunamaması, iş taleplerini karşılama konusundaki zaman baskısı, örgütsel normlar ve işyerindeki kültürel engeller de presenteeismi etkilemektedir (Munir ve Diğ., 2008, s. 1461). Bir çalışanın işleri yetiştirememe ve ertesi güne bırakmama kaygısı bir presenteeism nedeni olabilirken, işkoliklikten kaynaklı işe bağlılık da bu davranışa neden olabilmektedir.

Hansen ve Anderson'a (2008) göre, çalışanların hasta iken işte bulunma kararlarına etki eden faktörler üç başlık altında toplanmaktadır. İlgili faktörler, işle ilgili faktörler (işlerin yetiştirilmesi konusunda zaman baskısı, iş kontrolü, iş arkadaşları ile ilişkiler, istihdam), bireysel faktörler (maddi durum, aile hayatı, psikolojik faktörler), tutumlar (iş etiği, işe bağlılık) şeklinde sıralanmıştır.

Presenteeism genel olarak olumsuz neden ve sonuçları olan bir davranış olarak algılansa da, olumlu olarak sonuçlandığı durumlar da bulunmaktadır. Chia ve Chu (2016) presenteeismin bireysel olarak iş stresini yönetmek ve daha büyük sorumluluklar almak gibi psikolojik faydalarının yanında, çatışmaları çözmek için işyerinde daha fazla vakit harcamak gibi olumlu yönlerinden de bahsetmektedirler. Bu durum özellikle örgütsel vatandaşlık ya da örgüte bağlılık gibi olumlu davranışlarla karşılık bulmaktadır. Ancak hasta olan çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışında bulunan "iyi asker" olarak nitelendirilseler de, hastalıktan dolayı roller yerine getirilirken performanstaki düşüşlerin üstesinden gelinemeyeceği unutulmamalıdır (Miraglia ve Johns, 2015, s. 7).

Emek yoğun bir sektör olan turizmde, çalışan sağlığının çok önemli olduğu bilinmektedir. Otel işletmelerindeki yoğun çalışma saatleri, vardiyalı çalışma düzeni otel çalışanlarının çoğu kez dinlenememelerine ve daha sık hastalık yaşamalarına sebebiyet verebilmektedir. Özellikle yoğun dönemlerde çalışanların hastalık izni kullanamaması, hasta halde çalışmalarına neden olmaktadır. Oteller yemek sunma, müşteri karşılama, uğurlama süreçlerinde çalışanlar için misafirlerle birebir iletişim halinde olmayı gerektirmektedir. Bu durum bulaşıcı hastalığı olan çalışanların hastalığı hem müşterilere hem de iş arkadaşlarına bulaştırma riskini artırmaktadır. Diğer taraftan otel işletmelerinde hizmet sunumunun 7/24 olması, hasta çalışanların uzun süreli dinlenememeleri ve hastalığın nüksetmesiyle sonuçlanabilmektedir. Hastalığın tekrarlanması ise, odaklanma problemine bağlı olarak yapılan işlerin tekrar tekrar yapılmasına, verimliğin düşmesine ve daha büyük hataların yapılmasına sebep olmaktadır. Buna ek olarak yüksek sezonda yerine çalışacak birini bulamayışı ve işini kaybetme korkusu çalışanların hasta iken işe gitmesine neden olmaktadır (Arslaner ve Boylu, 2015, s. 129-130).

3. Yöntem

Bu çalışmada, otel işletmesi çalışanlarının presenteeisme ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışma verileri, otel çalışanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde elde edilmiştir.

3.1. Araştırma Örneklemi

Araştırma, Eskişehir'de faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Otel çalışanlarının seçilme nedeni; hafta sonlarında, resmi tatil günlerinde ve vardiyalı çalışma düzeninde çalışan otellerde, otel çalışanların sıklıkla presenteeism yaşadığı düşüncesidir.

Görüşme yapılacak ilk kişiye kişisel ağlar vasıtasıyla ulaşılmıştır. İlk katılımcıya amaçlı örnekleme, daha sonraki katılımcılara ise kartopu örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır. Katılımcılar belirlenirken araştırma ölçütlerine uyan, aynı zamanda farklı yaş ve cinsiyete sahip kişilerin seçilmesine dikkat edilmiştir. Bu durum maksimum çeşitlilik sağlamanın bir gerekliliği olarak yerine getirilmiştir.

3.2. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması

Verilerin toplanması için açık uçlu soruların bulunduğu, görüşme formu kullanılmıştır. Araştırma sorularının hazırlanmasında literatürden faydalanılmıştır. Toplamda 10 otel çalışanı ile görüşülmüş, görüşmeler 20.12.2019-16.02.2020 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara ilişkin tanımlayıcı bilgiler tabloda yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri

Katılımcılar	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum
K1	Kadın	27	Bekar
K2	Erkek	29	Bekar
K3	Erkek	31	Evli
K4	Erkek	34	Evli
K5	Kadın	22	Bekar
K6	Kadın	24	Evli
K7	Kadın	22	Bekar
K8	Kadın	26	Evli
K9	Kadın	30	Bekar
K10	Kadın	25	Bekar

Görüşmeye başlamadan önce katılımcılara çalışmanın amacından bahsedilmiş, ses kaydı alabilmek için izin alınmış ve kayıt altına alınmıştır. Öncelikle katılımcıların kişisel bilgilerini öğrenmeye yönelik sorular sorulmuş, daha sonra yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan sorular yöneltilmiştir. Formda yer alan sorular katılımcıların hasta iken işte bulundukları durumlardaki deneyimlerine ilişkindir. Gerekli görülen yerlerde araştırmacı soruları şekillendirmiş ve görüşmeler ortalama 15-35 dakika sürmüştür. Araştırma verileri betimsel analizle incelenmiştir.

4. Bulgular

Araştırmada kullanılan görüşme formu presenteeismin neden ve sonuçlarını belirlemek amacıyla iki kısım olarak düzenlenmiştir. Bu bağlamda araştırma bulguları elde edilen veriler doğrultusunda presenteeismin neden ve sonuçları şeklinde açıklanmaktadır.

4.1. Presenteeismin Nedenleri

Çalışanlar birçok nedene bağlı olarak hasta iken işte bulunmayı tercih edebilmektedirler. Genel itibarı ile değerlendirildiğinde, otel işletmelerinin çalışma koşullarına da bağlı olarak, birçok otel çalışanı hasta olduğu halde işe gitmeyi tercih ettiğini beyan etmiştir. Örneğin bazı katılımcılar hastalığın hafif veya ağır geçmesinin hasta iken işe gelmeyi belirleyen önemli bir neden olduğunu ifade etmektedir. Ayakta geçirebilecek bir hastalık varsa işte bulunma tercih edilmekte, ağır hastalıklar için izin kullanmak gerektiği düşünülmektedir. Örneğin bir katılımcı ayakta geçirebileceği bir hastalığı varsa bunu çalışırken de atlatabileceğini düşünerek, işte olmayı tercih ettiğini belirtmiş ve durumu şöyle açıklamıştır:

"Kendimi iyi hissediyorsam hastaysam bile geliyorum. Beni zorlayacak bir şey gibi düşünmüyorum. Çok ağır hissediyorsam gelmiyorum. ... Çok salgın bir hastalığa yakalandıysam grip gibi beni çok etkiliyorsa gelmiyorum. Onun haricinde vücut kırgınlığı varsa bir ağrı kesici içip geliyorum." (k4)

Başka bir otel çalışanı ise durumu, *"Aşırı hasta olmadığım zaman geliyorum. Hastaysam da atıyorum bir şekilde…" (k3)* ifadeleriyle açıklamaktadır.

Yerine Birini Koyamama, İşlerin Birikmesi

Otel çalışanların genel olarak presenteeism davranışına yönelmesinin arkasında yatan nedenlerden biri olarak da yerine birini koyamama, dolayısıyla da işlerin birikmesi konusundaki endişeleri gösterilebilir. Bu durumu oluşturan etmenler shiftli vardiya sistemi, eleman eksikliği, yerine çalışacak birisinin olmayışıyla açıklanabilir.

"Hasta iken işe geliyorum. Bunun nedeni, ben rapor alırsam benim yerime çalışacak birinin olmaması. İzinli olduğumuzda bizim yerimize döndürecek biri yok. Shiftli çalışmanın verdiği zorluklar. Eleman eksikliği zorluğumuz…" (k8)

Özellikle birbirine bağımlı görevler çalışanları presenteeisme teşvik etmektedir (Johns, 2011, s. 485). Otel işletmelerindeki vardiyalı çalışma düzeni, bir çalışanın işini bitirdikten sonra diğer çalışanın vardiyayı devralmasını gerektirmektedir. Bitirilmemiş işler bir sonraki vardiya çalışanının iş yükünü artırmakta, daha fazla çalışmasına sebep olmaktadır. Diğer taraftan çalışan sayısının az olduğu işletmelerde, hasta çalışanın da işe gelememesiyle birlikte istihdam yetersizliği meydana gelmekte, bu durum diğer çalışanların hasta olanların yerine de çalışarak daha fazla işyerinde kalmalarına neden olmaktadır. Bazı katılımcıların duruma ilişkin görüşleri şu şekildedir:

"Hasta olduğumda izin alabileceğimi biliyorum ama hasta dahi olsam gelmeye çalışıyorum. Çünkü kısıtlı personel olduğu için arkadaşlarımı biraz zorlamamak adına..." (k1)

"İşle ilgili akışı sağladığım için gelmediğim anda o duruma ben hakim olduğum için eksiklerle karşılaşabiliyoruz. O gün işlerin birikmesine sebep olabiliyor. Üç resepsiyonist olarak çalışıyoruz. Onların halihazırda günlük görevleri ve yoğunlukları mevcut. Ben eğer otelde olmazsam benim iş yüküm diğer arkadaşlara yansıyacak ve daha yoğun olmalarına neden olacak." (k2)

"Hastayken, kötü hissetsem de işte bulunuyorum. Biz vardiyalı çalışıyoruz, arayıp gelemiyorum dediğim zaman hiçbir problemle karşılaşmıyorum ama bir düzen var. Ben shifti devralırken bir arkadaşımın shiftten çıkması gerekiyor. Bunların bozulmamasına dayanabildiğim sürece devam ediyorum." (k9)

Yönetici Baskısı

Çalışanlar hasta iken işe gelmelerinin bir başka nedeni olarak, işe gelmediği için yöneticileri tarafından yapılan baskıları göstermektedirler. Otel çalışanlarının gözünden durum örneklerle şöyle açıklanmaktadır:

"Çok zor değil hastayken rapor alabilirsiniz ama sonrasında bununla ilgili mobbingle karşılaşabiliyorsunuz, baskılar artabiliyor. Veya size karşı tutumlar değişebiliyor. Bu hem iş arkadaşlarınız için, özellikle benim gibi shiftli çalışan ve birbirini döndüren arkadaşlar için, hem de departman müdürleriniz için. Örneğin yılbaşında çok rahatsızdım, çok hasta olmuştum ve ayakta bile duramıyordum. Ne kadar ateşim vardı bilmiyorum misafirlerle konuşurken yüzlerine de bakamıyordum ve ağzım yüzün yara içindeydi. Hatta misafirler git buradan demişlerdi bana. Çok hastaydım yani. Doktora gittim iğne olmak için, doktor çok ısrar etti rapor vermek için ama cesaret edememiştim rapor almaya. Çünkü daha ben doktora giderken iki departman müdürü aradı sakın rapor alma diye…Böyle şeyler yaşıyoruz maalesef." (k6)

"Yöneticim hasta iken işte bulunmamı psikolojik olarak etkiliyor. Hani sözlü ya da fiziksel olarak bir şey yok ortada ama o gün işe gitmemem onun gözünde bir eksi olacağını düşündürttüğü için bana hasta olsam da işe gidiyorum. Departman müdürümüz hassas davranır bazı konularda. Mesela kulağım çok kötü bütün vücudumu etkileyecek şiddette bir ağrım var. Rapor aldım diyemedim. Kendimi kötü hissetmek istemediğim için işe gitmek zorunda kaldım. İş arkadaşlarım da üzerinde baskı hissettiği için onlarda çok hasta olduğu zaman işte bulunuyorlar." (k7)

"Kesinlikle hasta iken çalışılmamalı. Ama bunu kendi açımdan değil müdürlerin gözünden de söylemek istiyorum. Onlarında tamam rapor alıp dinlen demesi lazım, ama bizde hiç öyle bir şey olmadı. Ya niye rapor almıyorsun diyen bir müdürüm olmadı, hepsi görüyor halimi, misafirler

bile bak sesi çıkmıyor nasıl çalışıyor bu durumda diyor, ama müdürlerimiz bir şekilde konuyu geçiştiriyorlar. ... Hasta halimle verimli olamayacağımın yönetimin de farkında ama yoğun olduğumuz için orada bulunmam gerektiğini düşünüyor." (k8)

Yönetici Desteği

Yönetici desteği, çalışanların iyileşmesi için fırsat sağlayabilmekte veya hastalığın daha kötüye gitmesini engelleyebilmektedir. Orta düzey bir yönetici bu konudaki deneyimini şu şekilde açıklamaktadır:

"Rahatsızsa çalışan rapor almalı. Bazı gripler yatmadan geçmiyor. Örneğin serviste bir arkadaşımız geçen gün rapor bile almadı, şefim rahatsızım gelsem bile verimli olamam dedi, ben de dinlen bir sıkıntı yok dedim. Biz bir kişi eksik çalıştık, onun açığını kapatmak için daha çok çalıştık yani hani dinlenmesi benim açımdan daha olumlu. En azından iki veya üç gün sonra daha düzgün bir şekilde gelecek. Yani ben çağırsam belki bir hafta sürecek, dinlenemediği için. Bir hafta sıkıntı çekeceğime, iki gün sıkıntı çekerim personelim dinlensin daha düzgün bir şekilde gelsin, bu daha mantıklı. Gelirse hastalığın bulaşması, bir şeylere yetişememesi, kötü hissetmesi açısından gelmemesi daha mantıklı." (k3)

Araştırma sonuçları, çalışan hastalığı konusunda anlayış gösteren ve hastalık izni kullanılmasına teşvik eden yöneticilere karşı çalışanların daha fazla fedakarlık gösterebileceğine işaret etmektedir.

"Yöneticimin hastalıkta tavrı iyi oluyor. Kendinizi oraya ait hissediyorsunuz, kopmak dahi istemiyorsunuz bir yerden sonra ve işe mutlu gidiyorsunuz." (k1)

"Yöneticim daha olumlu tavır sergileseydi dinlenme süremle alakalı olarak değişiklik olurdu. Çok ağır hastalık geçirdiğiniz ilk gün dinlenirsiniz, ama raporunuz vardır bir haftadır ama sen üçüncü günde kendini iyi hissediyorsundur. Ben gidip hem işleyişin düzelmesi, hem de çalıştığım yerin kazancı açısından orada bulunmaya devam etmek isteyebilirdim bu durumda."(k6)

Hastalıkları yöneticileri tarafından anlayışla karşılanmayan çalışanların, hastalık izni kullanma konusunda katı davranan yöneticilere ilişkin tavırlarının olumsuz olduğuna dair söylemler de vardır.

"Bana verilmeyen imkan yöneticiye de verilmemeli, o da hastayken işe gelmeli." (k8)

İş Arkadaşları İle İlişkiler

Otel işletmelerindeki yoğun çalışma saatleri, vardiyalı çalışma düzeni, eleman eksikliği gibi hususlardan dolayı, bir çalışanın işte bulunması durumu, diğer çalışanların daha fazla çalışmasıyla sonuçlanmakta ve bu durum bazı çalışanlar açısından rahatsızlık oluşturabilmektedir.

"Çok ağır bir hastalık değilse hastayken işe gelmeyi tercih ediyorum. İşlerin aksaması, diğer arkadaşlarımın iş yükünün artması psikolojik olarak beni rahatsız ediyor. Diğer taraftan gelmezsem ne düşünürler nasıl bakarlar düşüncesi de beni gelmeye zorluyor." (k10)

Çalışanların iş arkadaşlarıyla olan iyi ilişkilerine bağlı olarak, diğer arkadaşlarının daha fazla mesai yapmasını istememesinden dolayı presenteeisme maruz kaldıkları ifade edilebilir.

"Ben işe gitmediğim takdirde benim yerime shifti devralacak kimse kalmıyor. ...bizlerde her shiftte bir kişi duruyor ve gitmediğinizde sizin shiftiniz boş kalıyor. Böyle bir durumda arkadaşım da mecburen benim yerime bir mesai daha doldurmak zorunda kalıyor." (k1)

İş Güvensizliği

Presenteeisme yol açan nedenlerden birinin de iş güvensizliği olduğu bilinmektedir. Bu güvensizlik çalışanın işteyken verimliliğini nispeten koruyabileceğini düşündürmektedir (Johns, 2011, s. 486). Dolayısıyla iş güvensizliğinin insanların işlerini kaybetmekten korktuğu durumlarda işe gitme kararını etkilediği varsayılmaktadır (Hansen ve Anderson, 2008, s. 958). Çalışan hasta olduğu halde işe gitmezse işten kovulacağı düşüncesine kapılmakta, bu durum hastayken işe gitme eğilimini artırmaktadır.

"Hasta iken işte olmamın birinci sebebi iş kaybı yaşamamak, iş güvensizliği diyebiliriz bunun için. Yani işten kovulmak kaygısı olabilir." (k6)

İşe Bağlılık, İşkoliklik

Bireylerin işini yaparken heyecan duyması ve memnuniyet hissetmesi işe bağlılık ya da işkoliklik olarak adlandırılmakta ve durum çalışanların fiziksel veya ruhsal olarak iyi hissetmemelerine rağmen işe gitmelerinin bir nedeni olabilmektedir (Oran ve Ünsar, 2018, s. 683).

"*Ben biraz işkoliğim. İşime laf gelmesini sevmem, ondan dolayı kendimi paraladığım oluyor." (k3)*

"Şahsen hasta iken gelmek benimle alakalı. İşimi önemsiyorum. O sebeple işime gelmek istiyorum." (k4)

İşe bağlılık ya da işkolikliği karaktere bağlayarak açıklayan otel çalışanlarının duruma ilişkin ifadeleri şöyledir:

"Hastayken işe gelme, iş ortamına bağlı değil, karakter meselesi. Buradaki ortam güzel deyip buna göre bir şey yapmıyorum." (k3)

"Mesela bir kez hastayken çalışma yönünden kendi hayatımda da hep böyle enerjik kıpır kıpır biri olduğum için normal tavır sergiledim. Her zamanki enerjikliğim olmadı belki ama normaldi bu hani birazda kendi karakterime bağlı olarak gelişti." (k5)

"…ama hani dayanabildiğim noktaya kadar kendin, dayanabildiğim noktada ise izin alma lüksüm olduğu için belki kendi karakteristik özelliğim ama karşı tarafa yansıttığım bir sürece zaten girmiyorum, ama yansıtacağım bir durum varsa izin almayı tercih ediyorum." (k9)

İş Etiği

İş etiği presenteeismi etkileyen bir faktördür (Collins ve Cartwright, 2012, s. 440). Bu durum daha çok iş sorumluluğuna bağlanarak açıklanmaktadır.

"İş disiplini veya sorumluluk gereği hasta iken işe gelmeyi tercih ediyorum. Yani severek çalıştığımız için fedakarlık yapabiliyorum." (k2)

"Hasta olduğumda işe geliyorum. Yani örneğin bir grip olduğumda biz diğer personel kadar esnek yapamıyoruz. Çünkü sorumluluğumuz olduğu için çok aşırı derecede hasta değilsem otelde oluyorum. Sorumluluk hissettiğim için gelme zorunluluğu hissediyorum." (k3)

4.2. Presenteeismin Sonuçları

İstihdam yetersizliği, iş güvensizliği, iş etiği, yönetici veya iş arkadaşı baskısı, iş arkadaşlarıyla ilişkilerin iyi tutulmak istenmesi gibi durumlar presenteeisme neden olmakta ve olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Nitekim birçok otel çalışanının ifadesinden de anlaşılacağı gibi hasta iken işte bulunma işe odaklanamama veya verimliliğin düşmesi gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

"Odaklanma problemi oluyor, Hastasınız, yorgunsunuz. İş akışı bir yere kadar devam edebilir. Adapte olamayabilirsiniz." (k4)

"…verimlilik düşüyor, sen ne kadar işini sevsen de fiziksel olarak bir halsizlik dönemin var. Ya da hastasın sonuçta hastalık olduğu için verimsizlik söz konusu. Misafirlere aktaramıyorsunuz istediğini veya enerjini. Suratsız biri oluyorsun ve bu hoş karşılanacak bir şey değil. …yeteri kadar verimli olunmuyor. Rezervasyonlar karışabiliyor ya da mailler gelebiliyor o an yönlendiren telefonlardan problem çıkabiliyor. Misafir problem yaratabiliyor. Onları çözmek zorundayız….nasıl yapmam gerekiyordu, yanlış bir şey mi yaptım acaba, ya da misafire yanlış bir tavır mı sergiledim. Orada benim adıma söyleyecekleri tek bir cümle yönetime gidiyor." (k5)

"Verimin düşüyor. Halsizlik oluyor. Toparlayamıyorum kafamı. Bir yaptığım şeyi bir daha düşünüyorum yapmış mıydım acaba. 10 dakika geçiyor şunu yapacaktım yapmış mıydım acaba diyorum. Müdürün verdiği bir işi yapıyorum, yaptın mı diye soruyor, aa yapmış mıydım acaba oluyorum. Hani dalgınlığıma geliyor unutuyorum. Not aldıklarımı tekrar tekrar kontrol

ediyorum. Yaptım mı eksik bir şey var mı? Arkamdan aramasınlar diye kontrol ediyorum, çünkü unutuyorum hastalık durumlarında." (k8)

"Hastayken işe geldiğimde verimli olamıyorum. Ateşin var halin yok ve hizmet etmek zorundasın. Ve insanlar sonuçta senin sorununla ilgilenmiyorlar. Onlar güler yüzlü müsün iyi hizmet ediyor musun ona bakıyorlar." (k10)

Otel işletmelerinde hizmetin aksamaması, kaliteli hizmet sunulması ve müşteri memnuniyeti hassasiyetle üzerinde durulan konulardır. Özellikle müşteri ile birebir iletişim halinde olan departman çalışanları müşteri memnuniyeti konusunda daha hassas davranmakta, hasta olsa dahi bunu müşteriye hissettirmemek için çaba göstermektedir. Katılımcılar konuya ilişkin görüşlerini şu şekilde açıklamaktadırlar:

"Gereken görevlerimi yerine getiriyorum. Fakat nasıl söyleyeyim… resepsiyonda durduğumuz için enerjik ve pozitif olmanız gerekiyor. O yönde siz hasta olduğunuz taktirde sadece görevlerinizi yerine getirebiliyor, bir yerden sonra misafire gülemiyorsunuz. Hani ona karşı pozitifliğimi yansıtamıyorum çünkü kendi içimde pozitif değilken başkasına olamıyorum. O yüzden çok da etkili ve verimli çalıştığımı söyleyemem." (k1)

"Turizmde olduğumuz için, müşteri memnuniyeti derken hastalık ikinci planda kalıyor." (k4)

Literatürde presenteeism, çalışanların üretkenliği ve refahı üzerinde hem olumlu hem olumsuz etkilerle ilişkilendirilmiştir (Miraglia ve Johns, 2015, s. 4). Bazı otel çalışanları hastalık durumunun kendisini çok etkilemediğini ifade ederek, çok olumsuz sonuçları olmadığını ve müşterilerin bundan etkilenmediğini düşünmektedirler.

"Hastayken işte olduğumda tolerans düzeyim düşmüyor, müşterilerle ilişkilerim etkilenmiyor. Çünkü bu benim işim ve profesyonel olmak zorundayım ama arkadaşlarıma karşı motivasyonum düşebilir, onlarla daha samimi olduğum için…"(k2)

Yöneticilerin de hasta iken işte bulunduğu zaman hastalık halinden kaynaklanan sorunları çalışanlara yansıttığı ve verimliliğinin düştüğüne dair görüşler de bulunmaktadır. Örneğin bir katılımcı durumu "*Müdürümüz hastayken işe geldiğinde, bunun tamamını bize yansıtıyor. Psikolojisi bozuk oluyor, sinirli oluyor. Ama olumsuz etki bize yansıyınca bizim verimimiz düşüyor. Daha sert yaklaşıyor"(k5)* ifadeleriyle anlatmaktadır.

Sonuç

Araştırmadan elde edilen sonuçlar, otel çalışanlarının genellikle hasta iken işte bulunduğunu, hastalığın hafif şiddette gerçekleşmesinin işte bulunmaya engel bir durum oluşturmadığını göstermektedir. Benzer şekilde Kim ve Diğ. (2016) çalışmasında, hemşirelerin çok hasta olmadıkları takdirde kendilerine bakmak yerine işte bulunmayı tercih ettiğine vurgu yapmaktadır. Bunun nedeni yokluklarında diğer arkadaşlarının daha fazla mesai yapacağı için üzülmeleriyle açıklanmıştır. Bu çalışma kapsamında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Katılımcıların büyük bir bölümü iş arkadaşlarının daha fazla çalışmasını istemedikleri için hasta iken işte olmayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Oysa ki iş arkadaşları, bir çalışan hasta olduğu zaman onun işle ilgili görevlerini üstlenerek, evde dinlenme kararını anlayışla karşılayarak destek sunabilir ve bu hasta iken işe gitme ihtiyacını azaltabilir (Baeriswyl ve Diğ., 2016, s. 5). Ancak otel işletmelerinde durum farklılık gösterebilmektedir. Otel işletmelerinin vardiyalı çalışma düzeni, özellikle önbüro departmanı için genellikle her vardiyada yalnızca bir kişinin bulunması, o çalışanın olmadığı durumlarda diğer çalışanların daha fazla çalışmasını gerektirmektedir. Özellikle hafta sonu, yoğun sezon, bayram tatilleri gibi dönemlerde çalışan sayısı yetersiz kalmakta, bu dönemde hastalık geçiren çalışanın izin alması kolay olamayacağı için hasta iken işe gitmeyi tercih edebilmektedir.

Çalışma sonuçlarına göre, çalışanlar hasta olduklarında işe gitmezlerse işe döndüğü günlerde iş yükünün artacağını düşünmektedirler. Baeriswyl ve Diğ.'nin (2016, s. 14), yaptığı çalışmada iş yükünün presenteeismin bir yordayıcısı olduğu sonucu bu çalışma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Diğer taraftan çalışmadan elde edilen önemli bulgulardan biri hasta iken işte bulunan birçok çalışanın verimsiz çalıştığı ve odaklanma problemi yaşadığıdır. İşlerin tekrar tekrar yapılması,

hata yapma olasılığının artması, odaklanamama endişesiyle yapılan işin kontrol edilmesi ve zaman kaybedilmesiyle aslında daha büyük kayıplarla karşılaşılabilmektedir. Ancak presenteeismin çalışan üretkenliğini, zihinsel ve fiziksel sağlığını olumsuz etkilediği göz önünde bulundurulduğunda, işyerinde çeşitli psikososyal faktörlerin yönetilmesinin presenteeismi azaltacağı öngörülmektedir (Cho ve Diğ., 2016, s. 1).

Araştırma sonuçları karakterin de önemli bir presenteeism nedeni olabileceğine dair kanıtlar sunmaktadır. Katılımcılardan bazıları hasta iken işte bulunmayı iş etiği, işe bağlılık gibi nedenlerle açıklasa da temel neden olarak kendi karakterine vurgu yapmaktadır. İşe bağlılık ise presenteeismin olumlu sonuçlarından biri olarak görülebilir. Bu sebeple çalışanlar işyerinde daha çok vakit geçirerek hem kendine psikolojik fayda sağlamakta, hem de üretkenlik ve verimliliğe katkı sunmaktadırlar.

Fiziksel ve ruhsal sağlığın bozulmasıyla, çalışanların üretkenliğinin ve verimliliğinin düştüğü düşünüldüğünde, özellikle hizmet sunan işletmelerde presenteeismin iyi yönetilmesi ve azaltılması gerektiği daha açık hale gelmektedir. Konaklama endüstrisi çalışanların psikolojik refahını korumaz ve iyi çalışma koşulları sunmazsa bağlı ve motive olmuş çalışanlara sahip olamamaktadır (Ariza Montes ve Diğ., 2019, s. 139). Bu noktada öncelikle yönetici desteği önem kazanmaktadır. Çalışma sonuçları hastalık halinde yöneticisinden destek gören çalışanların hastalık izni kullanma konusunda daha hassas davrandıklarını göstermektedir. Diğer taraftan, hastalık izni kullanmayı anlayışla karşılamayan yöneticilere karşı, çalışanlar hasta iken işte olsalar bile verimli bir şekilde çalışmadıklarını belirtmişlerdir. Bu durum, yöneticilerin çalışanlarıyla iyi ilişkiler kurması, çalışan ve örgüt arasında bir bağ oluşturmasıyla açıklanabilir. Öyle ki, yönetici-çalışan bağı kuvvetlendiğinde, çalışan hasta olsa dahi yöneticisini zor durumda bırakmamak ve işyerini bir kayba uğratmamak adına işe gitmeyi tercih etmektedir.

Bu çalışma Eskişehir özelinde faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Daha sonra yapılacak çalışmalar için araştırmacılara kıyı kesiminde hizmet veren otel işletmelerinde ya da hem kıyı hem şehir otelleri çalışanlarının katılımıyla karşılaştırmalı bir çalışma yapmaları önerilebilir.

Kaynakça

Ariza-Montes, A., Hernández-Perlines, F., Han, H. ve Law, R. (2019). Human Dimension of The Hospitality Industry: Working Conditions and Psychological Well-Being Among European Servers. *Journal of Hospitality and Tourism Management,* 41, 138-147.

Arslaner, E. ve Boylu, Y. (2015). İş Hayatında Presenteeism: Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme. İşletme Araştırmaları Dergisi, 7(4), 123-136.

Baeriswyl, S., Krause, A., Elfering, A. ve Berset, M. (2016). How Workload and Coworker Support Relate to Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Sickness Presenteeism. *International Journal of Stress Management*, 24, 52-73.

Biron, C., Brun, J., Ivers, H. ve Cooper, C. L. (2006). At Work But Ill: Psychosocial Work Environment and Well Being Determinants of Presenteeism Propensity. *Journal of Public Mental Health*, 5, 26-37.

Chia, Y. ve Chu, MJT (2016). Moderating Effects of Presenteeism on The Stress-Happiness Relationship of Hotel Employees: A Note. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 52-56.

Chia, Y. M. ve Chu, M. J. T. (2017). Presenteeism of Hotel Employees: Interaction Effects of Empowerment and Hardiness. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(10), 2592-2609.

Cho, Y., Park, J. B., Lee, K., Min, K. ve Baek, C. (2016). The Association Between Korean Workers' Presenteeism and Psychosocial Factors Within Workplaces. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 28(41), 1-11.

Collins, A. ve Cartwright, S. (2012). Why Come into Work Ill? Individual and Organizational Factors Underlying Presenteeism. *Employee Relations*, 34(4), 429-442.

Çiçek, B. ve Aknar, A. (2019). Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve Presenteizm Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi,* 54(3), 1234-1258.

Hansen, C. D. ve Anderson, J. H. (2008). Going Ill to Work-What Personal Circumstances, Attitudes and Work-Related Factors Are Associated With Sickness Presenteeism?. *Social Science & Medicine* 67, 956-964.

Johns, G. (2010). Presenteeism in The Workplace: A Review and Research Agenda. *Journal of Organizational Behavior,* 31(4), 519-542.

Johns, G. (2011). Attendance Dynamics at Work: The Antecedents and Correlates of Presenteeism, Absenteeism, and Productivity Loss. *Journal of Occupational Health Psychology,* 16(4), 483-500.

Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes, D. M. ve Bendel, T. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity. *Journal of Occupational Environmental Medicine,* 44(1), 14-20.

Mazzetti, G., Vignoli, M., Schaufeli, W. B. ve Guglielmi, D. (2019). Work Addiction and Presenteeism: The Buffering Role of Managerial Support. *International Journal of Psychology,* 54(2), 174-179.

Miraglia, M. ve Johns, G. (2015). Going to Work Ill: A Meta-Analysis of the Correlates of Presenteeism and a Dual-Path Model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(3), 261-283.

Munir, F., Yarker, J. ve Haslam, C. (2008). Sickness Absence Management: Encouraging Attendance or 'Risk-Taking' Presenteeism in Employees with Chronic İllness?, *Disability and Rehabilitation,* 30(19), 1461-1472.

Oran, F. C. ve Ünsar, A. S. (2018). Presenteeismin İşe Bağlılık Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 11(57), 683-695.

Patel, C., Budhwar, P. ve Varma, A. (2012). Overall Justice, Work Group Identification And Work Outcomes: Test of Moderated Mediation Process. *Journal of World Business*, 47, 213-222.

Zengerle, J. (2004). The 4th Annual: Year In Ideas. Presenteeism. https://www.nytimes.com/2004/12/12/magazine/presenteeism.html Erişim Tarihi: 04.04.2020.

Research Article

Otel Çalışanlarının Presenteeisme (İşte Var Olamama) İlişkin Görüşleri

Opinions of Hotel Employees on Presenteeism

Ebru DÜŞMEZKALENDER

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
earslaner@ogu.edu.tr

https://orcid.org/0000-0001-6197-1394

Extensive Summary

While the term "presenteeism" previously defined the opposite of absenteeism or flawless work attendance (Johns, 2010, p. 520), its meaning has changed through years. It now defines the attendance of employees while sick (Cho et al., 2016, p. 1; Johns, 2010, p. 519; Johns, 2011, p. 483). In terms of efficiency, presenteeism defines the subpar work performance of employees even if they physically attend work (Koopman et al., 2002, p. 14).

According to Hansen and Anderson (2008), factors affecting employee decisions on work attendance while they are sick gather under three topics. These factors are specified as work-related factors (time pressure about deadlines, work control, relationships with colleagues, employment), individual factors (financial situation, family life, psychological factors) and attitudes (job ethics, job dedication).

It should not be forgotten that employee health must take utmost attention in tourism, which is a labor intensive sector. Intense working hours and shift patterns in hotel businesses frequently cause employees to get insufficient rest and experience sicknesses. Since employees cannot take sick leaves particularly during summer, they attend to work while they are sick. Catering to, receiving and sending off guests require face-to-face communication with them. This increases the risk of infection from sick employees to both customers and colleagues. On the other hand, the 24/7 nature of services provided in hotel businesses may prevent employees from getting long rests and may cause the sickness to relapse. Relapses cause do-overs in relation to lack of concentration, as well as decreasing efficiency and even causing greater mistakes. In addition, not being able to find a substitute during high season and the fear of losing their jobs cause employees to attend to work while sick (Arslaner and Boylu, 2015, p. 129-130).

This study aims to evaluate the opinions of hotel employees on presenteeism. Within this scope, the study utilizes qualitative research methods; mainly, interviews. The context of the study consists of hotel employees in Eskişehir. A total of 10 hotel employees were interviewed until achieving saturation.

Employees may prefer attending to work during sickness due to many reasons. In general, many employees stated opting to attend to work even though they were sick, because of working conditions in hotel businesses. For instance, some participants have stated that the severity of their sickness was a significant factor determining their work attendance. In non-severe cases, employees prefer attending to work; while sick leaves are thought to be saved for serious illnesses.

Factors such as inadequate employment, lack of job security, work ethics, pressure from peers or superiors and the desire to maintain good relationships with colleagues cause presenteeism. However, work attendance of a sick employee also causes negative results for the workplace. In

fact, as can be seen from the interviews of many hotel employees, attending to work while sick causes adverse outcomes such as inefficiency or lack of concentration.

Study results show that hotel employees generally attend to work while they are sick. Many employees explain this situation with different reasons, though non-severe illnesses are not seen as a reason to skip work.

According to the results, employees think that their workload will increase in when they return from a sick leave. On the other hand, a significant finding of the study is that many employees suffer from low concentration and non-productiveness when attending to work while sick. Do overs, increased probability of mistakes, double checking the work due to concentration concerns and loss of time may cause even greater losses.

The study provides evindence that employee characteristics may cause presenteeism. Some of the participants emphasize their own characters as their primary cause for attending to work while they are sick even though they explain their attendance with reasons such as job ethics and dedication. Dedication may be seen as a positive outcome of presenteeism. Because of this, employees both gain psychological benefits and contribute to productivity and efficiency by spending more time in the workplace.

The study results show that employees who receive support from their superiors in the case of a sickness behave more sensitively in terms of taking sick leaves. On the other hand, employees have stated that if the superiors are unsympathetic about sick leaves, they cannot work efficiently even if they are physically present in the workplace. This can be explained with the superiors' good relationships with their employees and the bond between the employee and the organization; so much so that the supervisor-employee bond strengthens and the employee prefers to attend to work in order to prevent putting his/her supervisor in a difficult position and causing loss for the workplace.

This study was conducted with the participation of hotel employees working in Eskişehir. It can be proposed that further studies to examine the employees of hotel businesses serving in coastal regions or both cities and coastal regions.