

Araştırma Makalesi

Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve Presenteizm Davranışları Üzerindeki Etkisi

The Effect of Personality Traits on Burnout and Presenteeism Behaviors

Berat ÇİÇEK Dr. Öğr. Üyesi, Muş Alparslan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü b.cicek@alparslan.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-4584-5862	Ahmet AKNAR Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü ahmetaknar@hitit.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-1577-5488
--	--

Makale Gönderme Tarihi 15.05.2019	Revizyon Tarihi 19.08.2019	Kabul Tarihi 28.08.2019
---	--------------------------------------	-----------------------------------

Öz

Bu çalışmada beş büyük kişilik özelliklerinin tükenmişlik algısı ve presenteizm davranışları üzerindeki öncüllük rolünün incelenmesi ve bu ilişkide çalışma süresi ile eğitim durumunun düzenleyicilik etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın ana kütlesini Antalya/Belek bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Buna göre, kolayda örnekleme yöntemiyle 202 kişiden toplanan verilerin analizinde, nedensel tarama desenine göre dizayn edilen, yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre nevroitik ve uyumlu kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde, dışadönük ve nevroitik kişilik özelliklerinin ise presenteizm üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca kişilik özellikleri ile presenteizm ve tükenmişlik arasındaki ilişkide çalışma süresi ve eğitim durumu değişkenlerinin düzenleyici bir rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmanın ilgili literatürü genişletmesinin yanı sıra uygulamada çalışan ve yöneticilere çözüm önerileri sunması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Presenteizm, Beş Faktör Kişilik Kuramı, Turizm Endüstrisi

Abstract

In this study, it was aimed to examine the role of five major personality traits on burnout perception and presenteeism behaviours, and to determine the moderating effect of tenure and educational status on this relationship. For this purpose, a survey was conducted with the employees of the hotel businesses in Antalya/Belek region. For analysing the data collected from 202 people by easy sampling method, which designed according to the causal scan pattern was used with structural equation modeling. According to the findings of the study, it was seen that neurotic and agreeableness personality traits had a significant effect on burnout, extraversion and neurotic personality traits on presenteeism. In addition, it was concluded that tenure and educational status have a moderating role in the relationship between personality traits and presenteeism and burnout. The study is expected to offer solutions to the executives and employees as well as expanding the relevant literature.

Keywords: Burnout, Presenteeism, Five Factor Personality Theory, Tourism Industry

Önerilen Atıf/Suggested Citation

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

1. Giriş

Globalleşme süreci ile birlikte günümüzün koşulları gelişmekte ve her alanı etkilemektedir. Yaşanan bu gelişmeler örgütleri ve çalışma yaşamını da birçok açıdan etkilemiştir. Örgütlenme ve yeni çalışma şekilleri üzerine olan etkileşim yeni sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu sorunlar daha çok insan kaynağının yaşadığı sorunlar olarak düşünülebilir. Örgüt içerisindeki en önemli kaynağın insan kaynağı olduğu düşünüldüğünde, çalışanların fiziki ve mental sağlığının yerinde olması örgütün varlığını sürdürebilmesi ve verimliliğini artırmasında göz ardı edilemeyecek bir gerçektir. Bununla birlikte, hizmet sektörü içerisinde birbirini ikame eden ürün ve hizmetlerin fazlalığı insan kaynağının önemini diğer sektörlerle göre bir adım daha ileriye taşınmaktadır. Hizmet sektörünün emek yoğun nitelikte, yoğun insan ilişkilerine sahip, müşteri memnuniyetinin esas olması ve otel işletmelerinin hizmet sektörünün en önemli alanları arasında yer alması araştırmamızı bu doğrultuda yapmamıza neden olmuştur.

Özellikle yoğun sezonlarda çalışanların fiziki ve mental durumlarında oluşabilecek olumsuzluklara etki eden unsurları belirlemek, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği ve çalışanların verimlilikleri açısından büyük önem arz etmektedir. Dolayısıyla otel yöneticileri, çalışanlarını belirlerken öncelikle kişilik özelliklerinin bu durumlara yatkınlığını ortaya koyması gerekmektedir. Bununla birlikte, çalışanların tükenmişlik algıları ve presentizm davranışları da fiziki ve mental sağlığını önemli ölçüde etkileyen faktörlerdir. Otel işletmesi çalışanlarının kişilik özelliklerinin bu faktörler üzerinde ne kadar etkili olduğunun tespit edilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Yukarıda ifade edilen görüşlerin temelinde şekillenen bu çalışmada, Antalya’da faaliyet gösteren otel işletmesi çalışanlarının kişilik özelliklerinin tükenmişlik algıları ve hasta iken işe gitmeleri (presentizm) üzerindeki etkisi ve bu ilişkide çalışma süresi ile eğitim durumunun düzenleyicilik rolünün ortaya konulması amaçlanmıştır. Daha önceki çalışmalarda kişilik özellikleri, tükenmişlik algıları, presentizm davranışı ve çalışma süresi ile eğitim durumunun düzenleyicilik rolünü birlikte inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ayrıca, Türkiye’de otel işletmesi çalışanlarının kişilik özelliklerinin presentizm davranışlarına etkisini daha önce inceleyen bir çalışmanın olmaması ve tükenmişlik ile ilgili birçok çalışma olmasına rağmen, Kristensen ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği ile ilgili çalışma yapılmamış olması çalışmanın önemini ve özgünlüğünü ortaya koymaktadır. Bu bağlamda çalışmanın kişilik, tükenmişlik ve presentizm konusundaki literatürün genişletilmesine ve ortaya konulacak bulgular ile turizm endüstrisi yöneticilerine ve gelecekteki araştırmalara yol gösterici olması beklenmektedir.

2. Literatür Taraması

2.1. Kişilik

Latince “persona” kelimesinden gelen kişilik kavramı bireysel davranış modellerini belirleyen çok boyutlu bir kavramdır. Kişilik bireyin diğer bireylerle olan ilişkisinde kendisini onlardan farklı kılan temel özelliklerinin, alışkanlıklarının ve davranışlarının bir bütünüdür (Krüger, 2016, s. 26; Erdoğan, 2007: 335). Başka bir deyişle, kişinin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılandırılmış bir ilişki biçimidir (Cüceloğlu, 1994, s. 404).

Kişilik kavramının çok yönlü ve insan odaklı olması nedeniyle ortak bir tanımının ortaya konması zor olmakla birlikte, tanımlar incelendiğinde kişiliğin temelde eşsiz olması, süreklilik arz etmesi, tüm faktörlerin birleşimi sonucu oluşması, bireyi kendi hedefleri için yönlendirmesi, açık bir şekilde gözlemlenebilmesi ve tutarlı olması (Blythe, 2013, s. 79; Özkalp ve Kirel, 2005, s. 82) gibi özelliklere sahip olması gerektiğinden söz edilebilir. Bu özellikler bireylerin davranışlarında etkili olan kalıcı faktörlerdir.

Genel olarak kişiliğin belirginleşmesinde ve kişilerin diğer bireylerden farklı kişilik özelliklerinin oluşmasında kalıtım ve çevre faktörlerinin etkili olduğu görülmektedir. Kalıtsal faktörler bireyin biyolojik ve fiziksel özelliklerini içermektedir. Çevre faktörleri ise kültürel, sosyal, ailesel, coğrafi ve diğer faktörlerden oluşmaktadır (Block, 2010, s. 5; Luthans, 1995, s. 114).

Alan yazında bireylerin kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla farklı yöntemler kullanıldığı görülmektedir. Bu yöntemler Cattell (2008, s. 135) tarafından 1949 yılında geliştirilen “16PF Kişilik Ölçeği”, Saville ve Diğ. (1996, s. 244) tarafından 1984 yılında geliştirilen “Mesleki Kişilik Ölçeği”, Myers ve Briggs tarafından 1985 yılında geliştirilen “Myers-Briggs Kişilik Ölçeği” (Stone-Miller, 1995, s. 1), Özgüven tarafından 1992 yılında geliştirilen “Hacettepe Kişilik Ölçeği” (Tekin, 2012, s. 91), Hogan (1991, s. 875) tarafından 1991 yılında geliştirilen “Hogan Kişilik Ölçeği”, Costa ve McCrae (1985, s. 712-716) tarafından geliştirilen ve beş boyuttan oluşan “Beş Faktör Kişilik Ölçeği”dir. Bu çalışmada Costa ve McCrae (1985) tarafından geliştirilen beş faktör kişilik özellikleri ölçeği model alınmıştır. Ölçekte yer alan her boyut dışadönüklük / içedönüklük, sorumluluk / duyarsızlık, duygusal denge / dengesizlik, gelişime açıklık / geleneksellik ve uyumluluk / geçimsizlik olmak üzere birbirine zıt iki kutuptan oluşmaktadır (Costa ve McCrae, 1998, s. 856; Turner, 2003, s. 16). Aşağıda bu boyutlara yer verilmiştir.

Duygusal denge/Dengesizlik (Nevrotiklik): Nevrotiklik boyutu puanı yüksek olan bireyler sinirli, bıkın, endişeli, utangaç, duygusal istikrarsız, kendine güvenmeyen ve yetersiz olarak tanımlanırken, puanı düşük olan bireyler ise sakin, rahat, kendine güvenen, heyecanlanmayan bireyler olarak tanımlanırlar (Gunkel ve Diğ., 2010, s. 505). Ayrıca yüksek puana sahip olan bireylerin psikolojik sorunlar açısından risk altında olabileceği öngörülmektedir (Rothmann ve Coetzer, 2003, s. 69). Bu durumun bireylerin tükenmişlik eğilimi göstermesi açısından önemli olduğu söylenebilir.

Dışadönüklük / İçedönüklük: Dışadönüklük olumlu duygular ve deneyimler ile nitelendirilir, bu nedenle olumlu bir etki olarak görülür. Dışadönük bireyler sosyal, konuşkan, enerjik, iyimser, eğlenceli ve şefkatli olarak görülürken, içedönükler bireyler ise soğuk olmaktan ziyade çekingen, yandaş olmaktan ziyade bağımsız, uyuşuk olmaktan ziyade daha yavaş, ilgisiz, görev odaklı ve sessiz olarak görülürler (Weiner ve Greene, 2008, s. 316; Rothmann ve Coetzer, 2003, s. 69; Clark ve Watson, 1991, s. 121).

Gelişime açıklık / Geleneksellik: Gelişime açıklık puanı düşük olan bireyler gelenekselci, gerçekçi, kısıtlı ilgi alanları olan, sanatla ilgisi olmayan, analitik düşünemeyen ve tutucu olarak tanımlanırken; puanı yüksek olan bireyler ise meraklı, yaratıcı, geniş ilgi alanları olan, yeni fikirlere açık, analitik düşünebilen ve sanata ilgisi olan bireyler olarak tanımlanmaktadır (Mulyanegara, Tsarenko ve Anderson, 2009, s. 236; Weiner ve Greene, 2008, s. 316).

Sorumluluk / Duyarsızlık: Sorumluluk boyutundan yüksek puana sahip bireyler; güvenilir, gayretli, hırslı, düzenli, çalışkan, vicdanlı, dikkatli, iradeli, azimli, prensip sahibi ve disiplinli olarak tanımlanırken; puanı düşük olan bireyler ise gayretsiz, tembel, dikkatsiz, beceriksiz, güven vermeyen, umursamaz gibi özelliklerle nitelendirilir (Mulyanegara, Tsarenko ve Anderson, 2009, s. 236; Rothmann ve Coetzer, 2003, s. 69).

Uyumluluk / Geçimsizlik: Uyumluluk eğilimi gösteren bireyler fedakâr, yardımsever, başkalarını düşünen, iyi huylu, güvenilir, iş birliği yapmaya yatkın, hoşgörülü ve dürüst olarak nitelendirilirken, uyumluluk eğilimi göstermeyen bireyler bencil, şüpheli, rekabetçi, alaycı, saygısız, kinci, alıngan ve merhametsiz olarak nitelendirilirler (Krüger, 2015, s. 28; Weiner ve Greene, 2008, s. 316; Rothmann ve Coetzer, 2003, s. 69).

2.2. Tükenmişlik

Freudenberger tarafından ilk kez 1974 yılında kullanılan tükenmişlik kavramı, “başarısız olma ve diğerlerinin problemlerinden bunalma sonucu olarak duygusal olarak yoksunluk yaşama” olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974, s. 160). Tsigilis, Zachopoulou ve Grammatikopoulos (2006) ise tükenmişliğin, iş stresine uzun süreli ve yoğun bir şekilde kalındığında ortaya çıkan durum olduğunu belirtmişlerdir. Maslach tükenmişlik sendromunu duygusal tükenme, kişisel başarı hissinde azalma ve duyarsızlaşma şeklinde üç boyutlu bir yapıda psikolojik duygu durumu olarak ele almıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bu boyutlar alan yazında aşağıda belirtilen şekillerde tanımlanmıştır.

Duygusal tükenme: Tükenmişliğin içsel boyutu olarak ifade edilir. Bireyde enerji kaybı, halsizlik ve yorgunluk gibi belirtilerle ortaya çıkar. Tükenmişlik bu boyutla başlayıp daha sonra duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma ile devam ettiği belirtilmektedir (Engelbrecht, 2006).

Duyarsızlaşma: Çalışanın kendinden ve işinden uzaklaşmasının sonucu olarak, bireyde olumsuz ve sinik duygu ve davranışlar ortaya çıkması olarak tanımlanır. Kişi bu duygu durumunda, hizmet ettiği kişilere karşı düşmanca, alaycı ve olumsuz tepkiler göstermektedir (Leiter & Maslach, 1988).

Kişisel başarı hissinde azalma: Bireyde diğer iki boyutun var olması ile ortaya çıkmaktadır. İşyerinde kendisinden beklenen iş taleplerini yerine getirmekte zorlanan bireylerin yeterlilik hisleri azalmakta (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001), bu da kişisel başarının düşmesine neden olmaktadır. Kişi bu duygu durumunda kendini yeteneksiz ve beceriksiz olarak görmekte ve etkin bir şekilde çalışmamaktadır (Short, Short ve Haugen, 2015).

Maslach ve arkadaşlarının ortaya koyduğu bu yapı literatürde en çok kabul gören ve en çok çalışma yapılan modeldir. Ancak, son yıllarda Kristensen ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen tek boyut ve 7 ifadeden oluşan ölçeğin kullanılmaya başlandığını söylemek mümkündür.

Kavramla ilgili yapılan tanımlardan anlaşılacağı üzere, tükenmişlik bir anda ortaya çıkan bir psikolojik duygu durumu değildir. Çalışanların tükenmişlik sendromuna girmesi, iş yerindeki aşırı iş talepleri (duygusal ve bedensel) sonucu oluşan iş stresine uzun süreli ve yoğun bir şekilde maruz kalmaları durumunda ortaya çıkan duygu durumu olarak ifade edilebilir.

2.3. Presenteizm

Dilimizde tek bir kelime ile ifade edilebilmesi zor olan prenteizm kavramı, İngilizce alan yazında “Presenteeism”, “Sickness Presence” ve “Sickness Presenceteism” olarak ifade edilmektedir. İngilizcede bulunma, var olma, hazır bulunma anlamlarına gelen presence kelimesinden türetilen presenteizm kavramı (Çiftçi,2010, s.155), ilk kez Mark Twain tarafından 1892 yılında yayımlanan “The American Claimant” isimli kitapta “presentee” kelimesi olarak ortaya çıkmıştır (Johns, 2012, s.204). Kavramı “presenteeism” olarak ortaya ilk atan örgütsel psikolog Cary Cooper, “Presenteizm”i ilk kez sağlık ve verimlilik alanında kullanmıştır (Arslaner ve Boylu, 2015, s. 124; Çoban ve Harman, 2012, s.161; Johns, 2012, s. 204; Saarvala, 2006, s. 3; Yalım, 2005, s. 380). Ülkemizde ise presenteizm kavramının işletmelerde yaşanan sorun olarak 2004 yılından sonra çalışılmaya başlandığı görülmektedir (Çoban ve Harman, 2012, s. 162).

En geniş anlamıyla presenteizm işletmenin küçülmesi, birleşmesi vb. nedenlerden dolayı işgörenin işini kaybetme korkusu baskısı neticesinde, daha fazla çalışması veya daha uzun süre işyerinde bulunmasıdır (Cooper, 1998, s.s. 314-315). Başka bir deyişle hasta olmasına veya hasta hissetmesine rağmen işgörenin işyerinde bulunmasıdır (Sarıçam ve Çetintaş, 2015, s. 803; Aronsson and Gustafsson, 2005, s. 959). Çalışanın hastalık ve çeşitli sağlık sorunları nedeniyle

tam verimlilikle çalışamayacağı ve görevlerini tam olarak yerine getiremeyeceği halde işte olmasıdır (Aydın Tükel Türk ve Diğ., 2014, s. 282; Pauly ve Diğ., 2008, s. 471; Hemp, 2004, s.50) ya da iş yerinde bulunup isteksizlik ve yönetim sorunları yüzünden tam anlamıyla işini yapamamasıdır (Özmen, 2011, s. 4). Presenteizm bazen de işgörenin işte bulunduğu zamanları işe yönelik çalışmalardan ziyade iş dışı faaliyetlerle (internette gezinme, şahsi konuşmalar, kitap okuma) geçirmesidir (Demirbulat ve Bozok, 2015, s. 8; Sarıçam ve Çetintaş, 2015, s. 803, Özmen, 2011, s. 9).

Presenteizm ile ilgili yukarıdaki tanımlar incelendiğinde kavramın, işletmenin içinde bulunduğu durumun oluşturduğu baskı sonucunda işini kaybetme, terfi edememe korkusu vb. nedenlerle çalışanın hasta olmasına rağmen işyerine gitmesi, fazla çalışma koşullarından dolayı yakınması ve mesai saatleri içerisinde görevi içerisinde olmayan işleri yaparak performansının düşmesi, buna bağlı olarak da üretkenliğinin - verimliliğinin düşmesi ve bedenen bulunduğu ortamda zihnen olmaması olarak tanımlanabilir. İşgören verimliliğini ve üretkenliğini düşüren, dolayısıyla örgüt verimliliğini de etkileyen ve örgüte maliyeti çok büyük olan presenteizmin nedenleri ele alındığında, farklı yazarlarca ifade edilen birçok nedeni olduğu görülmektedir.

Presenteeizmi işgörenler, geçiriyor oldukları ya da geçirdikleri fiziksel ve zihinsel hastalıklar nedeniyle yaşamaktadır (Güdü Demirbulat ve Bozok, 2015, s. 7; Anık Baysal ve Diğ., 2014, s. 136). Fiziksel hastalıklar kronik ve akut hastalıklar olmak üzere iki gruba ayrılır (Koçoğlu, 2007, s. 4). Presenteizme yol açan en önemli akut hastalık durumları içerisinde yer alan; grip, migren, mide rahatsızlıkları, nezle, soğuk algınlığı olduğu bilinmektedir (Widera, Chang ve Chen, 2010, s. 1246). Kronik hastalık durumları içerisinde ise; astım, şeker hastalığı, kalp rahatsızlıkları, yüksek tansiyon, sırt ve diz ağrısı, artrit ve kanser olduğu bildirilmektedir (Saarvala, 2006, s.3). Zihinsel rahatsızlıklar ise; stres ve depresyon gibi işgörenlerin zihinlerini olumsuz yönde etkileyen hastalıklardır (Koçoğlu, 2007, s. 4). İşgörenin hastalık durumunda aile, eğitim durumu, cinsiyet, yaş, hizmet süresi gibi kişisel nedenlerin yanı sıra işin örgütsel yapısı, zaman kısıtlılığı, işi başka birinin yürütememesi, iş taleplerinin hızı, yeterli olmayan kaynaklar gibi işe bağlı faktörler de işe gitme veya gitmeme tercihini yaparken etkili olmaktadır (Mandıracioğlu, 2013, s. 11; Aronsson ve Gustafsson, 2005, s. 959).

Koçoğlu'na (2007, s.s. 14-31) göre; presenteizmin nedenlerini rol çatışması, rol belirsizliği, fazla çalışma, aşırı iş yükü, inisiyatif, görevlendirme gibi işin gereğinden kaynaklanan etkiler; örgüt kültürü, kötü yönetim, lider tarzı, iş tatmini, eşitsizlik, ayrımcılık, iş güvenliği, meslek hastalıkları, psikolojik ve fiziksel taciz gibi iş ortamından kaynaklı faktörler; kişilik, iş yaşam dengesi, aile, stres, depresyon, kariyer yapamama, eğitim durumu, kadın olmak, yaş ve hizmet süresi gibi kişisel kaynaklı faktörler ile ekonomik sorunlar, siyasi ve politik belirsizlikler, çevre ve trafik sorunları gibi çevreden kaynaklı faktörler olmak üzere dört ana başlık altında toplamıştır.

Hansen ve Andersen'a (2008, s. 957) göre; presenteizmi etkileyen faktörleri zaman baskısı, işlerin sık kontrol edilmesi, çalışma arkadaşlarının baskısı, istihdam koşulları gibi işle ilgili faktörler; maddi durum, aile hayatından kaynaklı zorluklar, işgörenin psikolojik durumu gibi kişisel faktörler ile sağlık durumu, demografik durum (yaş, cinsiyet, din, meslek, eğitim, medeni durum vb.) gibi genel durumlar-tutumlar olmak üzere üç ana başlık altında toplamışlardır.

Baker-McClearn ve Diğ.'ne (2010, s. 313) göre; başka bir çalışanın işi yapamayacağına inanmak, işgörenin mesleki imajına sadakati, müşterilere – örgüte ve meslektaşlarına karşı yükümlülük ve bağlılığı, sorumluluğu içerisindeki görevleri yerine getirmedeki yetersizlik, örgüt ile kişi arasındaki düşük bağlılık, hastalığın iş arkadaşları ve müşterilere geçmesinden korkmak, kendi sağlığının bozulmasından endişe duymak gibi kişisel faktörler ile yönetim şekli ve devamsızlık yönetimi (Örneğin, yöneticilerin hasta olduğu zaman işe devam etmeleri ve rol model olarak davranmaları), hastalık bittiğinde işe geri dönlüldüğünde karşılaşılabilecek baskı politikaları (Olumsuz sonuçlardan korkma. Örneğin, disiplin suçu), hastalık günlerinden dolayı performansla

ilgili teşviklerin kaybı veya terfi alamama riski, örgüt kültürü (işe devamlılığın iyi bir örnek davranış oluşturduğu inancı ve güçlü sosyal ilişkiler sağlaması) gibi işyeri baskıları olmak üzere iki gruba ayırmıştır.

Munir ve Diğ.'ne (2008, s. 1461) göre; iş taleplerini karşılamadaki zaman baskısı, örgütsel normlar, görev alanı değişimi ve örgütteki kültürel bariyerler gibi iş faktörleri olarak belirtilmektedir. Presenteizmin nedenlerini yapılan tanımlar neticesinde kişinin kendisinden kaynaklanan faktörler, örgüt içi faktörler ve örgüt dışı faktörler olarak sınıflandırmak doğru olabilir.

İşgörenin kişisel nedenler, örgüt içi ve örgüt dışı nedenlerle yaşadığı fiziksel ve zihinsel sağlık sorunlarına rağmen işe gitmesi; standart üretim yapamaması sorunu, işe odaklanamaması sonucu iş kazalarının artması ve işi yeniden yapmaları, işgörenler arası iletişimin gecikmesi ve ek eğitim gibi durumlarla verimlilik düşüşü yaşanabilir, örgütün dolaylı maliyetlerini artabilir (Mandıracıoğlu, 2013, s.13; Burton ve Diğ., 1999, s.864; Çoban ve Harman, 2012; 169; Hemp, 2004, s. 51) ve örgüte faydadan çok zarar vermesi ile sonuçlanabilir (D'abate ve Eddy, 2007, s. 362).

Saarvala (2006, s. 3), Kanada'daki işletmelerin presenteizm nedeniyle yılda ortalama 15-25 milyar \$ gideri olduğunu belirtmiştir. Hemp (2004, s. 51), 2000 yılında ABD'nin sağlık harcamalarının %63 (311,8 Milyon \$) gibi büyük bir oranın presenteeizmden kaynaklandığını belirtmiştir. Samuel ve Diğ. (2007, s. 5), ABD ekonomisinin presenteizmden dolayı verimlilik kaybının yaklaşık 180 milyar \$ olduğunu belirtmişlerdir. Koçoğlu (2007, s.s. 39-42), presenteizmin sonuçlarını verimliliğin düşmesi, performansın düşmesi, işgören memnuniyetsizliği, işe devamsızlık, işgören devir hızında artış, motivasyon azalması olarak belirtmiştir. Özetlemek gerekirse, presenteeizmin örgüte verdiği zararın yanında ülke ekonomilerine de büyük zarar verdiği söylenebilir.

2.4. Kişilik ve Tükenmişlik İlişkisi

Yapılan çalışmalarda kişilik özelliklerinin beş boyutu ile tükenmişlik arasında farklı yönde ilişkiler tespit edildiğini söylemek mümkündür. Bu ilişkilere sırayla yer verilmiştir. Nevrotik kişilik özelliğinin tükenmişlik ile pozitif yönlü (Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011, s. 117; Kim, Shin ve Swanger, 2009, s. 100); tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ile pozitif yönlü (Maylor, 2018, s.s. 66-67; Cano-Garcia, Padilla-Munoz ve Carrasco-Ortiz, 2004, s.936;), duyarsızlaşma boyutu ile pozitif yönlü (Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010, s. 6; Bakker, ve Diğ., 2006, s. 42;) ve kişisel başarı hissinde azalma boyutu ile negatif yönlü ilişki (Maylor, 2018; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010) olduğu,

Uyumluluk kişilik özelliğinin tükenmişlik ile negatif yönde (Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011; Kim, Shin ve Umbreit, 2007); tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ile negatif yönde (Maylor, 2018; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Kaşlı, 2009; Kim, Shin ve Swanger, 2009), duyarsızlaşma boyutu ile hem pozitif (Cano-Garcia, Padilla-Munoz ve Carrasco-Ortiz, 2004) hem de negatif yönde (Maylor, 2018; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010) ve kişisel başarı hissinde azalma ile pozitif yönde (Maylor, 2018; Kaşlı, 2009; Kim, Shin ve Swanger, 2009; Bakker, ve Diğ., 2006; Cano-Garcia, Padilla-Munoz ve Carrasco-Ortiz, 2004) ilişki olduğu,

Gelişime açıklık kişilik özelliğinin tükenmişlik ile hem pozitif yönlü (Kim, Shin ve Umbreit, 2007) hem de negatif yönlü (Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011); duygusal tükenme ile negatif yönlü (Maylor, 2018; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010), kişisel başarı hissinde azalma ile pozitif yönlü (Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010) ilişki olduğu,

Sorumluluk kişilik özelliğinin tükenmişlik ile negatif yönlü (Kim, Shin ve Umbreit, 2007); duyarsızlaşma ile negatif yönlü (Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Kaşlı, 2009; Kim, Shin ve

Swanger, 2009; Bakker, ve Diğ., 2006); duygusal tükenme ile negatif yönlü (Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Kaşlı, 2009; Kim, Shin ve Swanger, 2009) ve kişisel başarı hissinde azalma ile pozitif yönlü (Maylor,2018; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Kaşlı, 2009; Kim, Shin ve Swanger, 2009) ilişki olduğu,

Dışadönüklük kişilik özelliğinin tükenmişlik ile negatif yönlü (Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011; Kim, Shin ve Umbreit, 2007); duygusal tükenme ile negatif yönlü (Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Kaşlı, 2009; Kim, Shin ve Swanger, 2009); duyarsızlaşma ile hem pozitif yönlü (Kaşlı, 2009) hem de negatif yönlü (Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Kim, Shin ve Umbreit, 2007, s. 427; Bakker, ve Diğ., 2006) ve kişisel başarı hissinde azalma ile pozitif yönlü (Maylor,2018; Zopiatis, Constanti ve Pavlou, 2010; Bakker, ve Diğ., 2006) ilişki olduğu belirtilmiştir.

2.5. Kişilik ve Presenteizm İlişkisi

Alan yazında presenteizm ve kişilik özellikleri üzerine yapılan çalışmaların yok denecek kadar az olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca turizm endüstrisi alanında da konuyla ilgili herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ulu, Özdevecioğlu ve Ardic (2016), çalışmalarında kişiliğin gelişime açıklık, sorumluluk ve duygusal denge boyutlarının presenteizm üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Diğer bir ifade ile deneyime açıklık, sorumluluk ve duygusal denge özelliği gösteren kişilerin presenteizm eğilimi gösterme durumlarının arttığını ortaya koymuşlardır. Nandi ve Nandi'ye (2014) göre; presenteizm eğilimi ile kişiliğin dışadönüklük ve uyumluluk boyutları arasında yüksek negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer bir ifade ile dışadönüklük ve uyumluluk özelliği gösteren kişiliklerin presenteizm eğilimi gösterme durumlarının azaldığını ortaya koymuşlardır. Quazi'ye (2013) göre; hayır demeyi bilmeyen, başkalarının taleplerini geri çeviremeyen çalışanların presenteizm sorunu yaşadıkları belirtmiştir. Johns'a (2011) göre; çalışmasında kişiliğin duygusal denge ve sorumluluk boyutu ile presentesimin arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu belirtmiştir. Johns'a (2008) göre; çalışmasında sorumluluk puanı yüksek olan çalışanların hastayken işe yerinde olmaya ve çalışmaya daha yatkın olduklarını belirtmiştir.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada nedensel tarama deseninde, yapısal eşitlik modellemesi dayalı bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda, otelcilik sektörü çalışanları açısından tükenmişlik algısı ve presenteizm davranışlarının öncülü olarak beş faktör kişilik özelliklerinin durumu ve bu ilişkide kontrol değişkenlerinin (Çalışma süresi ve eğitim düzeyi) düzenleyicilik etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma kapsamında literatürden de hareketle oluşturulan hipotezler ve alt hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H₁: Otel işletmesi çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{1a}: Dışadönük kişilik ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{1b}: Nevrotik kişilik ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{1c}: Gelişime açık kişilik ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{1d}: Uyumlu kişilik ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{1e}: Sorumlu kişilik ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H₂: Otel işletmesi çalışanlarının kişilik özellikleri ile presenteeizm davranışları arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{2a}: Dışadönük kişilik ile presenteeizm arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{2b}: Nevrotik kişilik ile presenteeizm arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{2c}: Gelişime açık kişilik ile presenteeizm arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{2d}: Uyumlu kişilik ile presenteeizm arasında anlamlı ilişki vardır.

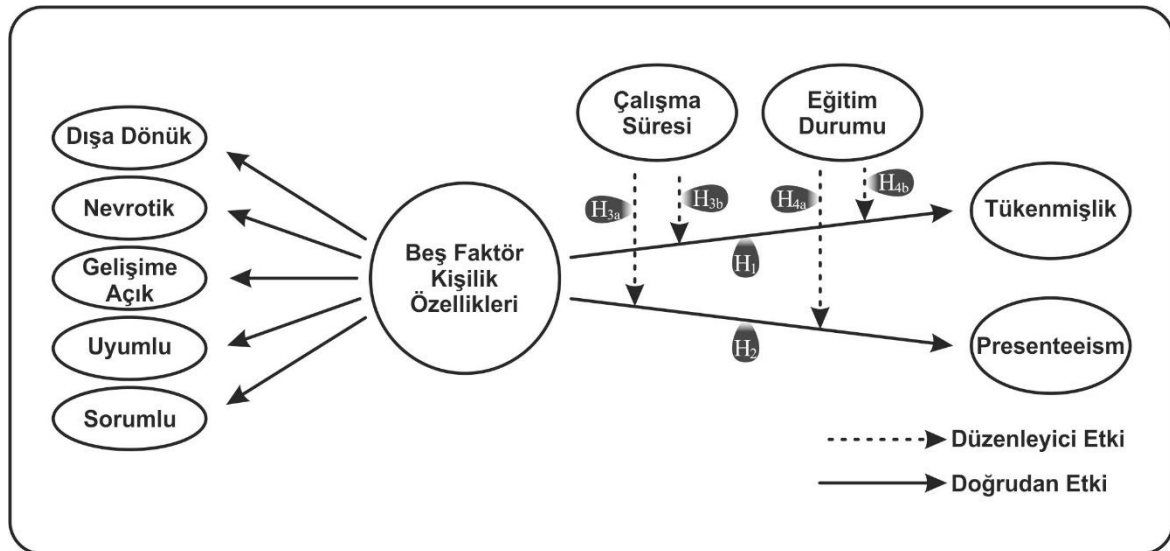
H_{2e}: Sorumlu kişilik ile presenteeizm arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{3a}: Çalışma süresinin kişilik özellikleri ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolü vardır.

H_{3b}: Çalışma süresinin kişilik özellikleri ile presenteeizm davranışı arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolü vardır.

H_{4a}: Eğitim durumunun kişilik özellikleri ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolü vardır.

H_{4b}: Eğitim durumunun kişilik özellikleri ile presenteeizm davranışı arasındaki ilişkide düzenleyicilik rolü vardır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.2. Evren – Örneklem ve Veri Toplama

Araştırmanın evrenini Antalya / Belek bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Ana kütle belirlenirken otel işletmeleri içerisinde 5 yıldızlı otel işletmelerinin daha kurumsal ve profesyonel bir yapıya sahip oldukları varsayımıyla, 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanları araştırmanın ana kütlesi olarak belirlenmiştir.

Belek'te faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmesi sayısı toplam 43'dür (Betuyab, 2017). Araştırmacılar tarafından tesislerin internet sitelerinden elde bilgiler doğrultusunda, tesislerin yatak kapasitesinin yaklaşık 36.000 olduğu belirlenmiştir. Ağaoğlu (1992) çalışmasında, 5 yıldızlı otel işletmelerinde yatak başına 0.59 personel düştüğünü belirtmiştir. Bu bağlamda, Belek bölgesindeki 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının sayısının yaklaşık 21.000 olduğu söylenebilir.

Ana kütlenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığından, ayrıca, zamandan ve maliyetten tasarruf sağlamasından dolayı örnekleme yapılmıştır. Örnekleme yöntemi olarak olasılığa dayalı olmayan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile ankete cevap vermeye istekli olan herkes araştırmaya dahil edilir (Altunışık ve Diğ., 2012). Bu bağlamda, uygulama için öncelikle işletmelerin İK departmanlarıyla görüşülerek anket yapma izni alınmıştır. Kabul eden işletmelere toplam 500 anket bırakılmıştır. 1 hafta sonra işletmelere tekrar uğranarak 262 adet anket toplanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %52,4'tür. Geri dönüş oranının %20 ve üzerinde olması kabul edilebilir olduğunu göstermektedir (Forza, 2002). Bu anketlerin 32 tanesi büyük bir kısmı doldurulmadığı için 28 tanesi ise yapılan analizlerde (boxplot ve mahalonobis uzaklığı ile aykırı değer belirleme) uç değer oluşturduğu ve tekrar ettiği tespit edildiği için değerlendirmeye alınmamıştır.

Kullanılan Ölçme Araçları

Beş Faktör Kişilik Ölçeği: Çalışanların kişilik özelliklerini ölçmek için Schmitt ve Diğ. (2007), tarafından geliştirilmiş olan “Beş Faktör Kişilik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 44 ifade yer almaktadır ve bu ifadeler beş alt boyuttu (dışadönüklük, nevrotiklik, gelişime açıklık, uyumluluk ve öz disiplin) ölçmektedir. Dışadönüklük 8, nevrotiklik 8, gelişime açıklık 9, uyumluluk 10, öz disiplin 9 ifade ile temsil edilmektedir.

Presenteizm Ölçeği: Çalışanların presenteizm sorunlarını ölçmek için Koopman ve Diğ. (2002), tarafından geliştirilmiş olan “Standford Presenteeism Ölçeği (SPS-6)” kullanılmıştır. Kullanılan ölçekte 6 ifade yer almaktadır ve bu ifadeler iki alt boyutu (iş tamamlama ve işe yoğunlaşmama) ölçmektedir. İş tamamlama 3, işe yoğunlaşmama 3 ifade ile temsil edilmektedir. “Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim”, “Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim”, “Hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam” ölçekte yer alan ifadelerden bazılarıdır.

Tükenmişlik Ölçeği: Çalışanların tükenmişlik sendromlarını ölçmek için Kristensen ve Diğ. (2005), tarafından geliştirilmiş olan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Kullanılan ölçek 7 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. “İşgününün sonunda kendimi yıpranmış hissediyorum”, “İşim duygusal olarak beni yormaktadır” ve “İşim beni hayal kırıklığına uğratmaktadır” tükenmişlik ölçeğinde yer alan ifadelerden bazılarıdır.

Araştırmada kullanılan ölçekler 5’li Likert tipindedir. Ölçekler “1= Tamamen katılmıyorum” ve “5= Tamamen katılıyorum” olarak kodlanmış ve katılımcıların ölçek ifadelerine ne düzeyde katıldıkları tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Katılımcılara ait bilgilerin analizinde frekans analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin boyutlarının ve ölçüm modelinin oluşturulmasında doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılmıştır. Değişkenler arası ilişkilerin incelenmesinde ise, yapısal eşitlik modeli ve slope testi kullanılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Katılımcılar

Değerlendirmeye alınan 202 ankete göre katılımcı bilgileri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

		Sayı	Yüzde			Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	85	42,1	Medeni Durum	Evli	130	64,4
	Erkek	117	57,9		Bekar	72	35,6
Yaş	18 altı	4	2	Mevcut İşte Çalışma Süresi	1 yıldan az	27	13,4
	19-24 yaş	34	16,8		1-3 yıl	40	19,8
	25-30 yaş	47	23,3		4-6 yıl	48	23,8
	31-36 yaş	43	21,3		7-9 yıl	29	14,4
	37 ve üzeri	74	36,6		10 yıldan çok	58	28,7
Departman	Servis	39	19,3	İstihdam Türü	Tam yıl	186	92,1
	Bar	16	7,9		Sezonluk	16	7,9
	Mutfak	3	1,5	Eğitim Durumu	İlköğretim	69	34,2
	Ön büro	6	3,0		Lise	83	41,1
	Kat Hizmetleri	72	35,6		Ön lisans	17	8,4
	İK	6	3,0		Lisans	33	16,3
	Teknik Servis	20	9,9	Turizm Eğitimi	Evet	193	95,5
	Diğer	40	19,8		Hayır	9	4,5
				Alma			

4.2. Ölçüm Modelinin Analizi

Analizler Anderson ve Gerbing (1988)'in önerdiği, verileri analiz etme ve hipotezleri test etme adımlarından oluşan iki aşamalı yapısal denklem modellemesi yaklaşımına göre yapılmıştır. Araştırmanın ilk aşamasında uyum ve ayırt edici geçerlilikleri test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Uyum geçerliliği için tüm ölçek maddelerine ilişkin faktör yüklerinin anlamlı ve 0,50 değerinin üzerinde olması, maddelerdeki ortalama varyansın (AVE) açıklanamayan varyansın (MSV) daha büyük olması ve faktör bileşik güvenilirliği (CR) 0,60 veya daha büyük olması gerekmektedir. Ayırt edici geçerliliğin sağlanması için ise AVE değerleri boyutlar arasındaki korelasyon değerlerinden büyük olmalıdır (Hu & Bentler, 1999; Fornell & Larcker, 1981). Kullanılan ölçeklerin bu kriterleri sağlayıp sağlamadığını test etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Oluşturulan DFA modeli AMOS 24 programıyla “maximum likelihood” modunda test edilmiştir. Bentler ve Chou (1987) yapısal eşitlik modellemesi analizlerinde “maximum likelihood” modunun daha sağlıklı sonuçlar vereceğini savunmuştur. Bu nedenle analizlerde bu modda çalışılmıştır. Geçerlilik analizinde ihtiyaç duyulan AVE, MSV ve CR değerlerinin hesaplanması için ise Excell 2019 programı kullanılmıştır. Ölçeklere ilişkin ilgili değerler Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	CR	AVE	MSV	Ort.	SS	1	2	3	4	5	6	7
Tükenmişlik	,77	,56	,06	2,52	,80	-						
(1)												
Presentizm	,82	,66	,20	3,29	,92	-,10	-					
(2)												
Dışadönük	,76	,59	,52	3,57	,73	,06	,45***	-				
(3)												
Nevrotik (4)	,68	,49	,20	2,78	,69	,24*	-,11	-,36**	-			
Gelişime	,75	,68	,54	3,70	,58	,03	,10	,55***	,42***	-		
Açık (5)												
Uyumlu (6)	,72	,67	,65	3,89	,63	-,07	,01	,54**	-,44*	,74**	-	
Sorumlu (7)	,75	,67	,65	3,84	,66	-,09	,09	,47***	-,33**	,51***	,51**	-
N= 202; *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001												

Kurulan ölçüm modelinde ilk etapta uyum geçerliliği değerlerinin olması gerekenin biraz altında olduğu görülmüştür. Bu durumun giderilmesi için faktör yükü 0,50'nin altında olan (Fornell & Larcker, 1981) dışadönüklük boyutunun 7.; nevrotilik boyutunun 6.; uyumluluk boyutunun 1. ve öz disiplinlilik boyutunun 2. maddeleri modelden çıkartılmıştır. Böylelikle ilgili değerlerin literatürdeki beklenen aralığa ulaştığı görülmüştür. Genel olarak tüm ayırt edici

geçerlilik kriterleri sağlansa da nevrotiklik boyutunun AVE değerinin 0,50'nin altında olduğu bulgulanmıştır. Bu durumda Malhotra ve Diğ. (2006), AVE'nin genellikle çok katı olduğunu ve geçerliliğin yalnızca CR ile sağlanabileceğini savunmuşlardır. Nevrotiklik boyutunun CR değeri 0,60'dan büyük olduğundan bu boyutunda geçerliliği sağladığı varsayılmıştır. Çalışmada daha sonra ölçek maddelerinin ortalamaları alınarak çoklu bağlantı sorunu olup olmadığına, verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine ve güvenilirlik değerlerini sağlayıp sağlamadıklarına bakılmıştır. İlgili analizlerin sonuçları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Güvenilirlik, Doğrudaşlık, Normallik Testleri Sonuçları

Değişkenler	Cronbach's	VIF	Çarpıklık	Basıklık
Tükenmişlik	,750	1,082	,257	,018
Presenteizm	,847	1,150	-,353	-,544
Dışadönüklük	,758	1,526	,001	-,434
Nevrotiklik	,672	1,260	-,117	-,106
Gelişime Açıklık	,702	1,732	,134	-,116
Uyumluluk	,712	1,972	-,465	-,310
Sorumluluk	,740	1,704	-,291	-,164

Yapılan analizlere göre nevrotiklik ölçeğinin kabul edilebilir, diğer ölçeklerin ise iyi değerlere sahip olduğu görülmüştür (Zinbarg ve Diğ., 2005; Santos, 1999). Modelde, çoklu bağlantı (multicollinearity) sorunu olup olmadığı VIF değerlerine bakılarak kontrol edilmiştir. VIF değerleri 5'ten küçük olduğu için herhangi bir sorun olmadığı görülmüştür (Craney & Surles, 2002). Ayrıca ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ile +1 arasında olduğundan verilerin normal dağıldığı görülmüştür (Blanca ve Diğ., 2013). Yapılan DFA'nın uyum indeksleri Tablo 4'te verilmiştir.

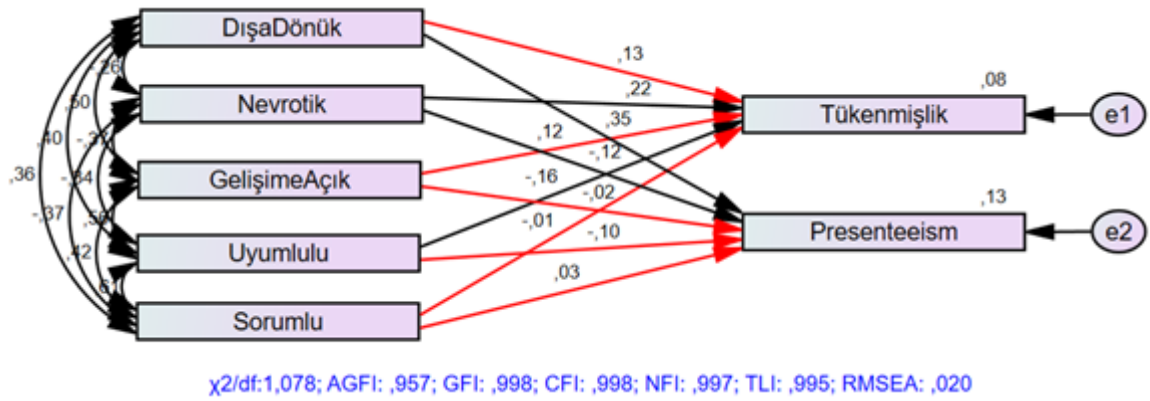
Tablo 4. Ölçeklerin DFA Uyum İndeks Değerleri

	χ^2 / df	AGFI	GFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
	<5	>.90	>.90	>.90	>.90	>.90	<.08
Tükenmişlik	2,128	,985	,962	,968	,985	,994	,053
Presenteizm	2,658	,941	,985	,945	,962	,981	,069
Beş Faktör Kişilik	3,434	,901	,913	,908	,912	,924	,078

Uyum iyiliği değerlerinin belirlenmesinde literatürde yaygın kullanılan “kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri” esas alınmıştır. Buna göre, kullanılan ölçeklerin iyi uyum değerlerine sahip olduğu görülmüştür (Hu & Bentler, 1999; Marsh, Balla, & McDonald, 1988). Tüm bu sonuçlarla birlikte kullanılan ölçeklerde herhangi bir geçerlilik ve güvenilirlik probleminin olmadığı, ölçeklerin iyi uyum değerlerine sahip olduğu ve normal dağılım gösterdiği bulgulanmıştır. Buradan hareketle ölçeklerde herhangi bir sorun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ve yapısal modelin analizine geçilmiştir.

4.3. Yapısal Modelin Analizi

Araştırma kapsamında ilk olarak beş faktör kişilik özelliklerinin presentizm ve tükenmişlik davranışları üzerindeki öncüllük rolü incelenmiştir. Bu amaçla oluşturulan yol analizi Şekil 2’de verilmiştir. Şekil 2’de beş faktör kişilik özellikleri ile kırmızı okla gösterilen yollar arasında ilişki presentizm ve tükenmişlik davranışları üzerindeki etkisini içeren yol analizi sonuçları verilmiştir. Şekilde kırmızı renkte görülen yollar ilişkinin anlamsız olduğunu göstermektedir. Kurulan modelde kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde $R^2 = \%8$ ile ve presentizm üzerinde $R^2 = \%13$ ile anlamlı ($p < 0,001$) olduğu görülmüştür. Ayrıca modelin mükemmel uyum değerlerine (Hu & Bentler, 1999) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($\chi^2/df:1,078$; AGFI: ,957; GFI: ,998; CFI: ,998; NFI: ,997; TLI: ,995; RMSEA: ,020). Test edilen modelin tahmin değerleri (β), standart hataları (S.h.), kritik oran (K.o.) değerleri ve anlamlılık (P) durumları Tablo 5’de verilmiştir.



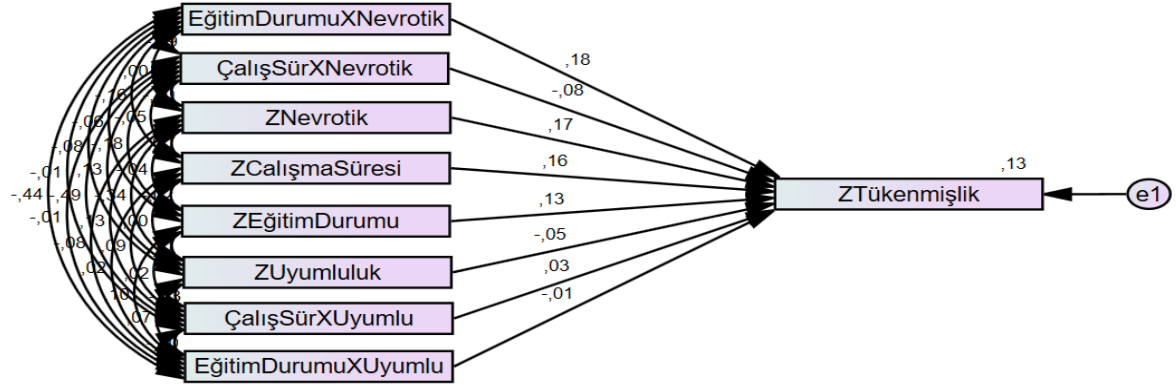
Şekil 2. Beş Faktör Kişilik Kuramının Tükenmişlik ve Presentizm Davranışı İle İlişkisi

Tablo 5. İlişki Analizleri Sonuçları

			Beta	β^*	S.h.	K.o.	P
Tükenmişlik	<---	Dışadönük	,141	,130	,087	1,625	,104
Tükenmişlik	<---	Nevrotik	,258	,223	,088	2,947	,003
Tükenmişlik	<---	Gelişime Açık	,168	,121	,123	1,361	,174
Tükenmişlik	<---	Uyumluluk	-,208	-,163	,121	-1,720	,025
Tükenmişlik	<---	Sorumluluk	-,009	-,008	,107	-,085	,932
Presentizm	<---	Dışadönük	,436	,347	,097	4,482	,000
Presentizm	<---	Nevrotik	-,158	-,118	,098	-1,607	,008
Presentizm	<---	Gelişime Açık	-,025	-,016	,138	-,183	,855
Presentizm	<---	Uyumluluk	-,149	-,102	,135	-1,105	,269
Presentizm	<---	Sorumluluk	,035	,025	,120	,294	,769

*Standardize edilmiş Beta katsayısı

Yapılan analiz sonucunda kişilik özelliklerinden nevroतिकliğin ($\beta = ,22$) tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı ($p < 0,01$) bir etkiye sahip olduğu görülürken; uyumluluğun ($\beta = -,16$) negatif yönlü ve anlamlı ($p < 0,05$) etkisi olduğu görülmüştür. Dışadönük kişilik özelliğinin ($\beta = ,35$)



Şekil 3. Eğitim Durumu ve Çalışma Süresinin Düzenleyicilik Etkisi

presenteizm davranışı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı ($p < 0,001$) bir etkiye sahiptir. Ayrıca nevroतिक kişilik özelliğinin ($\beta = -,12$) presenteizm davranışı üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu bulgulanmıştır. Bu sonuçlara göre araştırmanın, H_{1b} , H_{1d} , H_{2a} ve H_{2b} hipotezleri **kabul** edilmiştir. H_{1a} , H_{1c} , H_{1e} , H_{2c} , H_{2d} ve H_{2e} hipotezleri ise reddedilmiştir.

Kişilik özellikleri ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide çalışma süresi ile eğitim durumunun düzenleyicilik rolünü test etmeye yönelik kurulan model Şekil 3'te verilmiştir.

Şekil 3'de kurulan modelde tükenmişlik ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkide çalışma süresi ve eğitim durumunun düzenleyicilik etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaçla öncelikle her değişkenin merkezlenmiş ortalaması alınmıştır (Z skor). Daha sonra ilk modelde tükenmişlik üzerinde anlamlı etkiye sahip olan nevroतिक ve uyumlu kişilik özellikleri ile düzenleyici role sahip olduğu düşünülen eğitim durumu ve çalışma süresi arasında etkileşim değişkeni oluşturulmuştur. Kurulan bu modelin tükenmişliği açıklama gücü $R^2 = \%13$ ile anlamlı ($p < 0,001$) bir modeldir. Ayrıca modelin iyi uyum değerlerine (Hu & Bentler, 1999) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($\chi^2/df: 3,144$; AGFI: ,903; GFI: ,911; CFI: ,908; NFI: ,917; TLI: ,922; RMSEA: ,072). Oluşturulan modelde test edilen yol analizlerinin sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

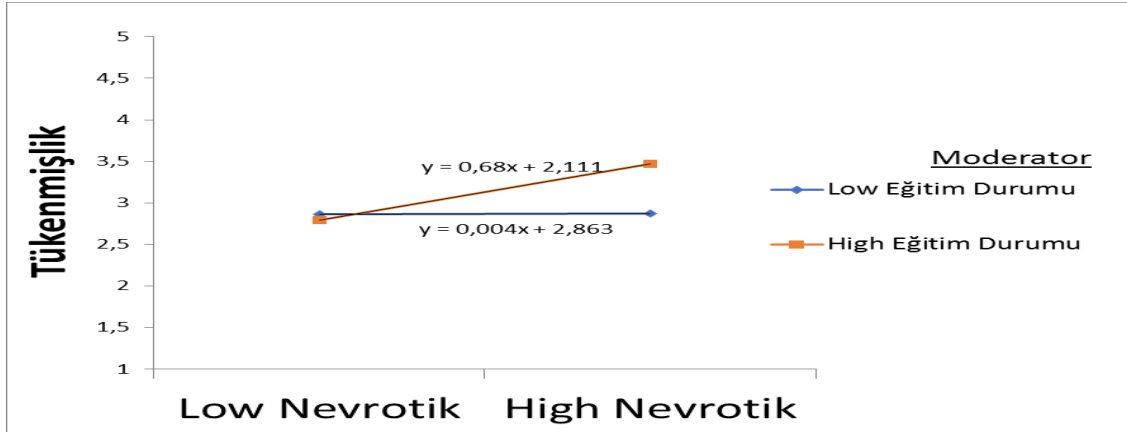
Tablo 6. Tükenmişliği Etkileyen Değişkenlerin Yol Analizi

			Beta	β^*	S.h.	K.o.	P
ZTükenmişlik	<---	EğitimDurumuXNevrotik	,169	,182	,071	2,393	,017
ZTükenmişlik	<---	ÇalışSürXNevrotik	-,089	-,085	,083	-1,069	,285
ZTükenmişlik	<---	ZNevrotik	,171	,171	,072	2,384	,017
ZTükenmişlik	<---	ZÇalışmaSüresi	,165	,165	,067	2,458	,014
ZTükenmişlik	<---	ZEğitimDurumu	,131	,131	,068	1,929	,045
ZTükenmişlik	<---	ZUyumluluk	-,049	-,049	,071	-,691	,490
ZTükenmişlik	<---	ÇalışSürXUyumlu	,034	,034	,077	,442	,659
ZTükenmişlik	<---	EğitimDurumuXUyumlu	-,009	-,009	,070	-,126	,900

*Standardize edilmiş Beta katsayısı

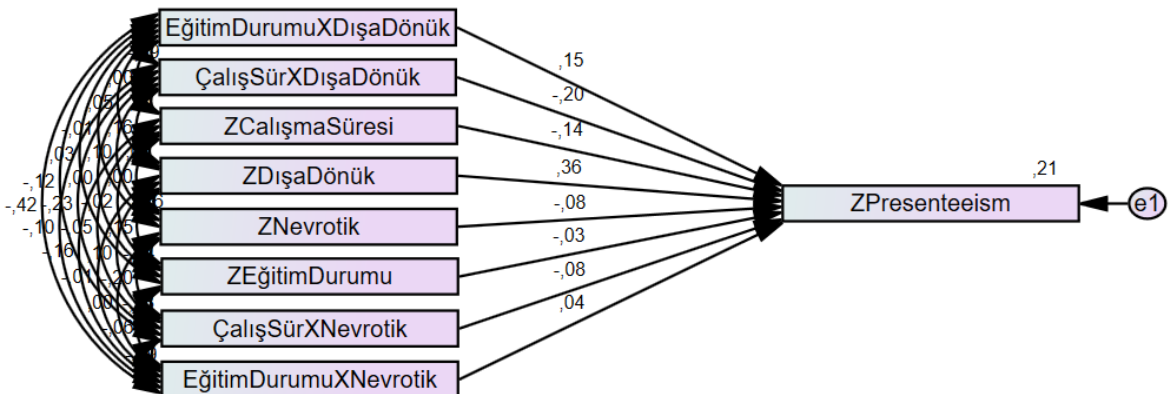
Tablodan da görüleceği üzere nevroतिक kişilik ($\beta = ,17$), eğitim durumu ($\beta = ,13$) ve çalışma süresi ($\beta = ,16$) değişkenleri tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı ($p < 0,05$) bir etkiye sahiptir.

Düzenleyicilik etkisini ölçmek için oluşturulan etkileşim yollarından ise yalnızca eğitim durumu ve nevrotik kişilik özelliği arasında oluşturulan etkileşimin ($\beta = ,18$) anlamlı ($p < 0.05$) olduğu bulgulanmıştır. Fakat bu bulgular ilişkinin yönüyle ilgili detaylı bir aralık oluşturmadığından Aiken ve Diğ. (1991) tarafından önerilen formülle basit slope testi yapılmıştır. Microsoft Excel 2019 programı ile hesaplanan ve çizilen düzenleyicilik etkisi slope eğrisi Şekil 4’te verilmiştir.



Şekil 4. Eğitim Durumunun Nevrotik Kişilik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Düzenleyicilik Etkisi

Yapılan slope testinde, tükenmişlik ile nevrotik kişilik arasındaki ilişkide eğitim durumunun düşük olduğu durumda anlamlı olmadığı görülmüştür. Fakat hem orta olduğu durumda ($\beta = ,24$; $p < 0.01$) hem de yüksek olduğu durumda ($\beta = ,43$; $p < 0.001$) anlamlı olduğu görülmüştür. Ayrıca şekilden de anlaşılacağı üzere doğrular birbirine paralel olmadığından ve eğitim durumunun düşük olduğu doğru sabitken yüksek olduğu doğru yukarı yönlü olduğundan eğitim durumunun, nevrotik kişilik ile tükenmişlik arasındaki pozitif ilişkiyi artırdığı görülmüştür. Buradan nevrotik kişilik özelliğinin tükenmişlik davranışı sergilemesinde eğitim durumunun bir düzenleyicilik etkisine sahip olduğu ve eğitim düzeyinin arttıkça tükenmişliğe olan eğilimin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın bu bulguları ile H_{4a} hipotezi kabul edilmiştir. H_{3a} hipotezi ise reddedilmiştir. Kişilik özellikleri ile presenteizm davranışı arasındaki ilişkide eğitim durumu ve çalışma süresinin düzenleyicilik rolüne ilişkin yapılan yol analizi Şekil 5’te verilmiştir.



Şekil 5. Eğitim Durumu ve Çalışma Süresinin Kişilik Özellikleri ile Presenteizm Arasındaki İlişkide Düzenleyicilik Etkisi

Şekilde görülen modelde, dışadönük ve nevrotik kişilik özellikleri ile presenteizm arasındaki ilişkide çalışma süresi ile eğitim durumu değişkenlerinin düzenleyicilik etkisini ortaya konulması amaçlanmıştır. Merkezlenmiş ortalaması alınarak kurulan modelin presenteizmi açıklama gücü

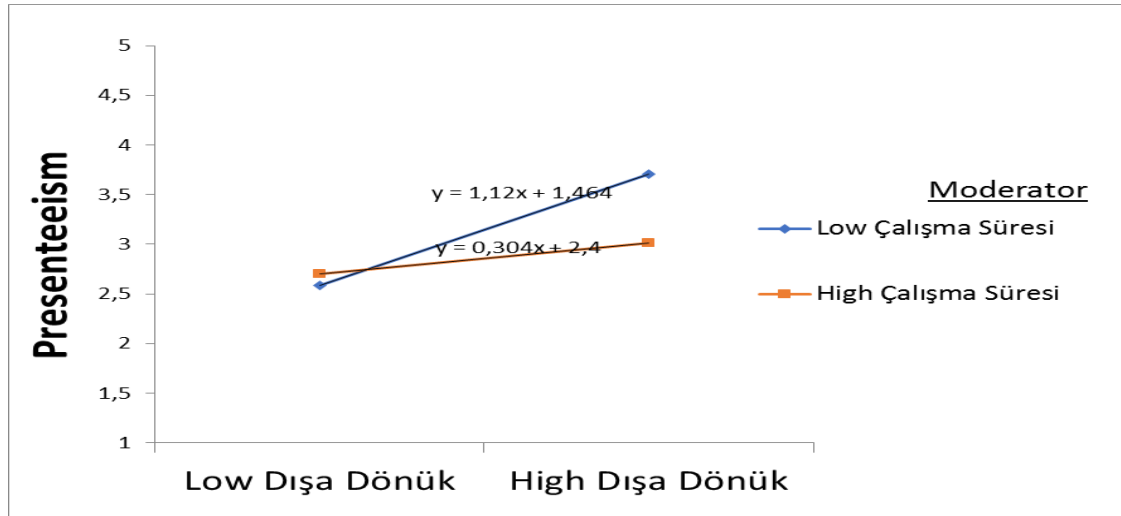
$R^2 = \%24$ ile anlamlı ($p < 0,001$) bir modeldir. Ayrıca modelin kabul edilebilir uyum değerlerine (Hu & Bentler, 1999) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($\chi^2/df:3,568$; AGFI: ,896; GFI: ,903; CFI: ,911; NFI: ,912; TLI: ,918; RMSEA: ,078). Oluşturulan modelde test edilen yol analizlerinin sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Presenteizmi Etkileyen Değişkenlerin Yol Analizi

			Beta	β^*	S.h.	K.o.	P
ZPresenteizm	<---	EğitimDurumuXDışadönük	,161	,152	,077	2,091	,057
ZPresenteizm	<---	ÇalışSürXDışadönük	-,204	-,203	,069	-2,968	,003
ZPresenteizm	<---	ZÇalışmaSüresi	-,144	-,144	,064	-2,242	,025
ZPresenteizm	<---	ZDışadönük	,356	,356	,068	5,249	,000
ZPresenteizm	<---	ZNevrotik	-,080	-,080	,066	-1,210	,226
ZPresenteizm	<---	ZEğitimDurumu	-,035	-,035	,065	-,528	,597
ZPresenteizm	<---	ÇalışSürXNevrotik	-,081	-,078	,074	-1,100	,271
ZPresenteizm	<---	EğitimDurumuXNevrotik	,040	,043	,068	,587	,557

*Standardize edilmiş Beta katsayısı

Tablodan da anlaşılacağı üzere çalışma süresi ($\beta = -,14$; $p < 0,05$) ve dışadönük ($\beta = ,36$; $p < 0,001$) kişilik değişkenleri presenteizm üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Ayrıca düzenleyici etkiyi oluşturmak için oluşturulan etkileşim terimlerinden yalnızca çalışma süresi ve dışadönük kişiliğin ($\beta = -,20$; $p < 0,01$) presenteizm üzerinde etkili olduğu görülmüştür. İlişkinin yönünü ölçmek için oluşturulan slope eğrisi Şekil 6’da verilmiştir.



Şekil 6. Çalışma Süresinin Dışadönük Kişilik ve Presenteizm Arasındaki İlişideki Düzenleyicilik Etkisi

Yapılan slope testinde, dışadönük kişilik ile presenteizm arasındaki ilişkide çalışma süresinin düşük ($\beta = -,74$; $p < 0,001$) ve orta ($\beta = -,47$; $p < 0,001$) olduğu durumlarda anlamlı, yüksek olduğu durumda ise anlamsız olduğu görülmüştür. Ayrıca şekilden de anlaşılacağı üzere doğrular birbirlerine paralel olmadığından ve çalışma süresinin yüksek olduğu doğrunun daha yatay ve düşük olduğu durumun daha dikey bir hareket izlediğinden, ayrıca Tablo 6’daki etkileşim teriminin negatif yönlü oluşundan dolayı çalışma süresi değişkeninin dışadönük kişilik ile presenteizm arasındaki pozitif ilişkinin etkisini azalttığı görülmüştür. Buradan hareketle çalışma süresi arttıkça dışadönük kişilik özelliğine sahip bireylerin presenteizm davranışını daha az sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın bu bulguları ile H3_b hipotezi kabul edilirken H4_b hipotezi reddedilmiştir.

5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada otel işletmesi çalışanlarının beş büyük kişilik özelliklerinin tükenmişlik algısı ve presenteizm eğilimleri üzerindeki öncüllük rolü ve bu ilişkide çalışma süresi ile eğitim durumunun düzenleyicilik rolü incelenmiştir.

Çalışmada beş faktör kişilik özelliğinin boyutları açıklayıcı faktör analizi sonucunda orijinal ölçeği ve diğer çalışmalarla paralel olarak 5 boyut olarak (Maylor, 2018; Kim, Shin ve Umbreit, 2007) ortaya çıkmıştır. Yine aynı şekilde tükenmişlikte orijinal ölçeği ve diğer çalışmalarla paralel olarak (Kristensen ve Diğ., 2005; Bayram, 2018; Aknar, Çiçek ve Karakaş, 2018) tek boyut olarak ortaya çıkmıştır. Presenteizm ise, orijinal ölçeğinden farklı olarak tek boyut olarak ortaya çıkmıştır (Koopman ve Diğ., 2002). Bununla birlikte, presenteizm ölçeği Chia ve Chu'nun (2016) otel işletmesi çalışanları örnekleminde yaptıkları çalışma ile benzer sonuç göstermiştir. Bu sonuçlar, presenteizmin otel işletmelerinde hatta hizmet sektöründe farklı bir ölçek ve model ile yeniden değerlendirilmesi gerekliliğini göstermektedir. Bu farklılığın turizm endüstrisinin kendine has özelliklerinden kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışmamızda otel işletmesi çalışanlarının kişilik özelliklerinin tükenmişlik algılarına etkisinde; nevroitiklik boyutunun tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu, uyumluluk kişilik özelliğinin ise, tükenmişlik üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, önceki çalışmaların sonuçlarıyla kullanılan ölçek farklılığı nedeniyle birebir karşılaştırılacak durumda olmasa da yine de benzer sonuçlara ulaşıldığı söylenebilir (Maylor, 2018; Anvari, Kalali ve Gholipour, 2011; Zopiatis, Constanti ve Paylou, 2010; Kaşlı, 2009; Kim, Shin ve Swanger, 2009).

Kişilik özelliklerinin presenteizm davranışı üzerinde etkisinde ise, nevroitikliğin presenteizm davranışı üzerinde negatif yönlü, dışadönük kişilik özelliğinin ise pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçların, önceki çalışmalarla aynı yönde olmadığı söylenebilir (Ulu, Özdevecioğlu ve Ardıç, 2016; Nandi ve Nandi, 2014; John, 2011). Bu durumun, farklı örneklem grupları ve kültürden kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışma sonucunda eğitim durumunun nevroitik kişilik özelliği ile tükenmişlik algısı arasında düzenleyici etkisi olduğu görülmüştür. Nevrotik kişiliğe sahip çalışanların eğitim durumu arttıkça çalışanların tükenmişlik düzeylerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç otel işletmesi yöneticilerinin özellikle de insan kaynakları yöneticilerinin işe alımlarda nevroitik kişilik özelliğinin yanında eğitim durumunu da göz önünde bulundurma gerekliliğini göstermektedir. Ayrıca çalışma süresinin dışadönük kişilik özelliği ile presenteizm davranışı arasında düzenleyici etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dışadönük kişiliğe sahip çalışanların çalışma süreleri düştükçe presenteizm davranışı gösterme eğilimlerinin azaltıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Teorik ve Pratik Etkiler

Bu çalışmanın sonuçlarının turizm ve otelcilik literatürü açısından katkı sunması beklenmektedir. Kişilik ve presenteizm, turizm literatürü için birkaç çalışma dışında az incelenen bir konudur. Otel işletmelerinin başarısının müşteri memnuniyetine bağlı olması ve bu başarının temel faktörünün çalışanlar olmasından dolayı kişilik özellikleri ile tükenmişlik ve presenteizm arasındaki ilişkilerin incelenmesi önemlidir. Ayrıca, literatürde Kristensen ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğinin kanıtlanmış olması özellikle Türkiye’de bu ölçeğin kullanılmasının yaygınlaştırılması açısından önemlidir. Bunun yanı sıra kişilik, tükenmişlik ve presenteizm arasındaki ilişkide çalışma süresi ve eğitim durumunun rolünün tanımlanması literatür açısından yeni bir konudur. Bu çalışmanın bulguları literatüre katkı oluşturma yanı sıra gelecek çalışmalar için de temel oluşturabilir.

Pratik olarak, bu çalışmanın bulguları otel yöneticilerine yol gösterici olabilir. Özellikle, Türkiye gibi turizm endüstrisinde işgücü devir oranı yüksek olan ülkeler açısından insan kaynakları departmanı yöneticilerinin çalışanlarını seçerken nelere dikkat etmesi gerektiği hususunda yol gösterici olması beklenmektedir. Örneğin, dışadönük kişilik özelliği turizm endüstrisi içerisinde çalışanların sahip olması beklenen kişilik özelliği olarak öne çıkmaktadır. Ancak, buzdağının görünmeyen yüzü olarak nitelendirebileceğimiz presenteeizm davranışı ile arasındaki pozitif ilişki göz önüne alındığında, İK yöneticilerinin bu durum hakkında diğer departman yöneticileri ve çalışanlara eğitim vererek, olası oluşabilecek olumsuzlukları ve maliyet kayıplarını ortadan kaldırılabirler.

Sınırlılık ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler

Çalışmada her ne kadar kısıtlardan kaçınılmaya çalışılsa da birtakım sınırlılıklar mevcuttur. Çalışmanın sınırlılıklarından birisi, kullanılan veri toplama tekniği nedeniyle (anket) örnekleme sayısının kısıtlı olmasıdır. Çalışanlara anketin yüz yüze değil de insan kaynakları departmanı aracılığıyla uygulanması ise anlaşılmayan ve çıkarılmak zorunda kalan anketlerin çokluğu yönüyle dezavantaj yaratmıştır. Diğer bir kısıtlama kullanılan tükenmişlik ölçeğinin turizm endüstrisi içerisinde yaygın kullanılan bir ölçek olmamasıdır. Aynı zamanda, kişilik ve presenteeizm arasındaki çalışmaların literatürde kısıtlı olması bulguların diğer çalışmalarla karşılaştırılmasını kısıtlamıştır. Anket tasarımı önceden bağımlı değişkene ait sorular, daha sonra aracı ve bağımsız değişkene ait sorular sorulmuş ve bu ölçekler farklı sayfalarda yer almıştır. Ancak, alınan cevaplarda sosyal arzu edilebilirlik endişesi olduğu söylenebilir (Kale, Aknar ve Başar, 2019; 282).

Çalışmamız gelecek çalışmalara da bazı önerileri bulunmaktadır. Gelecek araştırmalarda hem kişilik özellikleri hem presenteeizm hem de tükenmişlik (kısa form) turizm endüstrisi içerisinde farklı örneklem grupları açısından ele alınabilir. Üç konuyu beraber inceleyen çalışmaların azlığı dikkate alındığında hem otel işletmeleri hem de turizm endüstrisindeki diğer işletmeler açısından incelenebilir. Spesifik bir araştırma konusu olarak, otel işletmesi yöneticileri ve çalışanlarla presenteeizm davranışı ile ilgili nitel bir araştırma yapılabilir. Ayrıca, presenteeizm davranışı ve tükenmişlik algısının ölçülmesinde turizm endüstrisinin özellikleri de dikkate alınarak yeni bir ölçek geliştirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O. K. (1992). “İşgücünü verimli kullanma tekniklerinin turizm sektörüne uygulanması”. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları: 457.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Sage.
- Aknar, A., Çiçek, B., & Karakaş, Y. E. (2018). “Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından Tükenmişlik Algıları: Belek’teki 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma”, International Journal of Management and Administration, Cilt. 2, Sayı.3, ss. 1-16
- Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı (7. Baskı) Sakarya: Sakarya Kitabevi
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). “Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach”, Psychological Bulletin Sayı. 103, No. 3, ss. 411-423.
- Anık Baysal, İ., Baysal, G., Aksu, G. & Aksu, N. (2014). “Presenteeism (işte var olamama sorunu) ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama”, Electronic Journal of Vocational Colleges - Ağustos 2014 BÜROKON Özel Sayısı, ss. 134-152.

- Anvari, M. R. A., Kalali, N. S., & Gholipour, A. (2011). "How does personality affect on job burnout?", *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Sayı. 2, No. 2, ss. 115-119.
- Aronsson, G., & Gustafsson, K. (2005). "Sickness presenteeism: Prevalence, attendance pressure factors, and an outline of a model for research", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Sayı. 47, No. 9, ss. 958-966.
- Arslaner, E. & Boylu, Y. (2015). "İş Hayatında Presenteeism: Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 4, ss. 123-136.
- Aydın Tükeltürk, Ş., Şahin, D. & Yılmaz, İ. A. (2014). *Turizm İşletmelerinde Presenteeism (İşte var olamama). Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi*. Editörler: Ş. A. Tükeltürk, N. Ş. Perçin, B. Güzel. Detay Yayıncılık, Ankara, 281- 302.
- Baker-McClellan, D., Greasley, K., Dale, J., Griffith, F. (2010). "Absence management and presenteeism: The pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance", *Human Resource Management Journal*, Sayı. 20, No. 3, ss. 311- 328.
- Bakker, A., Van Der Zee, K., Lewig, K., & Dollard, M. (2006). "The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors", *The Journal of Social Psychology*, Sayı. 146, No. 1, ss. 31-50.
- Bayram, A. (2018). "Human energy at work and a research on identifying the antecedents", *Business and Economics Research Journal*, Sayı. 9, No. 4, ss. 871-888.
- Betuyab Belek Turizm Yatırımcıları Ortak Girişimi <http://www.betuyab.com.tr/tr/hotels> (Erişim, 24.05.2017)
- Bentler, P. M., & Chou, C.-P. (1987). "Practical issues in structural modeling", *Sociological Methods & Research*, Sayı. 16, No. 1, ss. 78-117.
- Blanca, M. J., Arnau, J., López-Montiel, D., Bono, R., & Bendayan, R. (2013). "Skewness and kurtosis in real data samples", *Methodology*, Sayı. 9, No.2, ss. 78-84.
- Block, J. (2010). "The Five-Factor Framing of Personality and Beyond: Some Ruminations", *Psychological Inquiry*, Sayı. 21, No. 1, ss. 2-25.
- Blythe, J. (2013). *Consumer Behavior* (2nd Ed.), SAGE Publications, London.
- Burton, W. N., Daniel J. C., Chen, C., Schultz, A. B., Edington, D. W. (1999). "The role of health risk factors and disease on worker productivity", *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, Sayı. 41, No. 10, ss. 863- 877.
- Cano-García, F. J., Padilla-Muñoz, E. M., & Carrasco-Ortiz, M. Á. (2005). "Personality and contextual variables in teacher burnout", *Personality and Individual Differences*, Sayı. 38, No. 4, ss. 929-940.
- Cattell, H.E.P. & Mead, A.D. (2008). "The Sixteen Personality Factor Questionnaire (16 PF)", *The Sage Handbook of Personality Theory and Assessment*, 135-159. <http://people.wku.edu/richard.miller/520%2016PF%20Cattell%20and%20Mead.pdf>
- Chia, Y. M., & Chu, M. J. (2016). "Moderating effects of presenteeism on the stress-happiness relationship of hotel employees: A note", *International Journal of Hospitality Management*, Cilt. 55, ss. 52-56.
- Clark, L.A. & Watson, D. (1991). *General Affective Dispositions in Physical and Psychological Health*. In Snyder, C.R. & Forsyth, D.R. (Eds.) *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective*. Pergamon, New York.
- Cooper, C. L. (1998). "The changing nature of work", *Community Work and Family*, Sayı. 1, No. 3, ss. 313-317.

- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1988). "Personality in adulthood: A six year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO Personality Inventory", *Journal of Personality and Social Psychology*, Sayı. 54, No. 5, ss. 853-863.
- Costa, P.T., McCrae, R.R. (1985). *The NEO Personality Inventory Manual*, Psychological Assessment Resources, Odessa.
- Craney, T. A., & Surles, J. G. (2002). "Model-Dependent variance inflation factor cutoff values", *Quality Engineering*, Sayı. 14, No. 3, ss. 391-403.
- Cüceloğlu, D. (1994). *İnsan ve Davranışı* (5. Basım). Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Çiftçi, B. (2010). "İşte Var Ol(ama)ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 1, ss. 153-173.
- Çoban, Ö. & Harman S. (2012). "Presenteeism: Nedenleri, Yarattığı Örgütsel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alanyazın Taraması", *Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 23, ss. 157-178.
- D'Abate, C. P. & Eddy, E. R. (2007). "Engaging in personal business on the job: extending the presenteeism construct", *Human Resource Development Quarterly*, Sayı. 18, No. 3, ss. 361-383.
- Engelbrecht, S. (2005). *Motivation and Burnout in Human Service Work: The Case of Midwifery in Denmark*, Doctoral Dissertation, Roskilde University, Faculty of Psychology, Philosophy and Science Studies.
- Erdoğan, İ. (2007). *İşletmelerde Davranış* (7. Baskı),Expres Grafik Baskı, İstanbul.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Sayı. 18, No. 1, ss. 39-50.
- Forza, C. (2002). "Survey research in operations management: a process- based perspectives", *International Journal of Operations and Production Management*, Sayı. 22, No. 2, ss. 152-194.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff burn-out", *Journal of Social Issues*, Sayı. 30, No. 1, ss. 159-165.
- Gunkel, M., Schlaegel, C., Langella, I. M. & Peluchette, J. V. (2010). "Personality and career decisiveness: an international empirical comparison of business students career planning", *Personnel Review*, Sayı. 39, No. 4, ss. 503 – 524.
- Güdü Demirbulat, Ö., & Bozok, D. (2015). "Presenteeism (İşte Varolamama) ile Yaşam Doyumu, Fiziksel ve Ruhsal İyilik Halinin Etkileşimine Yönelik Seyahat Acentası İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 27, ss. 7-13.
- Hansen, C. D. and Andersen, J. H. (2008). "Going ill to work-what personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism?", *Social Science & Medicine*, Sayı. 67, No. 6, ss. 956-964.
- Hemp, P. (2004). "Presenteeism: at work – but out of it", *Harvard Business Review*, <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=04c8c829-e5ac-4284-ba28-69131cb43ce1%40sessionmgr4010&hid=4105>. (24.01.2019).
- Hogan, R. (1991). "Personality and personality measurement. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. No. 2, ss. 873-919.
- Hu, L.T. & Bentler, P. M. (1999). "Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives", *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, Sayı. 6, No.1, ss. 1-55.

- Johns, G. (2008). Absenteeism and presenteeism: not at work or not working well. In C.L. Cooper and J Barling (Eds), *The Sage Handbook of Organizational Behavior* , 1, 160–177.
- Johns, G. (2010). “Presenteeism in the workplace: a review and research agenda”, *Journal of Organizational Behavior*, Sayı. 31, No.4, ss. 519–542
- Johns, G. (2012). Presenteeism: A Short History and A Cautionary Tale. J. Houdmont, S. Leka, and R. Sinclair (Eds.), *Contemporary Occupational Health Psychology Global Perspectives on Research and Practice*. JohnWiley, Chichester, U.K.
- Kale, E., Aknar, A., & Başar, Ö. (2019). “Absorptive capacity and firm performance: The mediating role of strategic agility”. *International Journal of Hospitality Management*, Sayı. 78, ss. 276-283.
- Kaşlı, M. (2009). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kerlinger, F. N. (1966). *Foundations of Behavioral Research*, Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Kim, H.J., Shin, K.H. & Swanger, N. (2009). “Burnout and engagement: a comparative analysis using the big five personality dimensions”, *International Journal of Hospitality Management*, Sayı. 28, No. 1, ss. 96–104.
- Kim, H.J., Shin, K.H. & Umbreit, W.T. (2007). “Hotel job burnout: the role of personality characteristics”, *Hospitality Management*, Sayı. 26, No. 2, ss. 421–434.
- Koçoğlu, M. (2007). İşletmelerde Presenteeism Sorunu ve İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Mücadele Yöntemleri, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes D. M., & Bendel, T. (2002), “ Stanford presenteeism scale: health status and employee productivity”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Sayı. 44, No. 1, ss. 14-20.
- Kristensen, T. S., Borritz M., Villadsen E. & Christensen K. B. (2005). “The copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout”, *Work & Stress*, Sayı. 19, No. 3, ss. 192-207.
- Krüger, F. (2016). *The Influence of Culture and Personality on Customer Satisfaction: An Empirical Analysis across Countries*. Springer Gabler, Germany
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1988). “The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment”, *Journal of Organizational Behavior*, Sayı. 9, No. 4, ss. 297-308.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. McGraw Hill Co, New York.
- Malhotra, N., Hall, J., Shaw, M., & Oppenheim, P. (2006). *Marketing Research: An Applied Orientation*: Pearson Education, Australia.
- Mandrıacıoğlu, A. (2013). “Presentizm Olgusu”, *Sosyal Güvenlik Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, ss. 9-17.
- Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988). “Goodness-of-fit indexes in confirmatory factor analysis: the effect of sample size”, *Psychological Bulletin*, Sayı. 103, No. 3, ss. 391.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter M.P. (2001). “Job burnout”, *Annual Review of Psychology*, Sayı. 52, No. 1, ss. 397-422.

- Maylor, S. (2018), “The Relationship Between Big Five Personality Traits and Burnout: A Study Among Correctional Personnel. Doctoral Dissertaion, Walden University, College of Social and Behavioral Sciences.
- McCrae, R. R. & Costa, P.T. (1985). “Updating Norman’s “Adequate Taxonomy”: Intellingence and personality dimensions in natural language and in questionsnaries”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Sayı. 49, No. 3, ss. 710-721.
- Mulyanegara, R.C., Tsarenko, Y. & Anderson, A. (2009). “The big five and brand personality: investigating the impact of consumer personality on preferences towards particular brand personality”, *Journal of Brand Management*, Sayı. 16, No. 4, ss. 234-247.
- Munir, F., Yarker, J. and Haslam, C. (2008). “Sickness absence management: encouraging attendance or ‘risk-taking’ presenteeism in employees with chronic illness?”, *Disability and Rehabilitation*, Sayı. 30, No. 19, ss. 1461-1472.
- Nandi, D. & Nandi, N. (2014). “Application of big five model of personality for employee presenteeism in the workplace”, *Global Journal for Research Analysis*, Sayı. 3, No. 7, ss. 162-163.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2005). *Örgütsel Davranış*, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir.
- Özmen, G. (2011). “Presenteeism ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Tekstil Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Pauly, M. V., Nicholson, S., Polsky, D., Berger, M. L., & Sharda, C. (2008). “Valuing reductions in on-the-job illness: ‘Presenteeism’ from managerial and economic perspectives”, *Health Economics*, Sayı. 17, No. 4, ss. 469-485.
- Quazi, H. (2013). *Impact of Chronic and Non-chronic Health Conditions on Presenteeism: A Study in Singapore*, In *Presenteeism*, (pp. 88-113). Palgrave Macmillan, London.
- Rothmann, S. & Coetzer, E.P. (2003). “The big five personality dimensions and job performance”, *Journal of Industrial Psychology*, Sayı. 29, No.1, ss. 68-74.
- Saarvala, E. (2006). “Presenteeism: The Latest Attack on Economic and Human Productivity”.http://www.supportingadvancement.com/employment/general/saarvala_presenteeism.pdf. (24.11.2018).
- Samuel, Robin J. & Laura M. Wilson. (2007). “Is presenteeism hurting your workforce”, *Employee Benefit Plan Review*, Sayı. 61, No. 11, ss. 5-7.
- Santos, J. R. A. (1999). “Cronbach’s alpha: a tool for assessing the reliability of scales”, *Journal of extension*, Sayı. 37, No. 2, ss. 1-5.
- Sarıçam, H. & Çetintaş, K. (2015). “Ergenlerde Presenteeism ile Okul Tükenmişliği arasındaki ilişkinin İncelenmesi, 13. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, Bildiri no: 264, ss. 802-806.
- Saville, P., Sik, G., Nyfield, G., Hackston, J. & MacIver, R. (1996). “A Demonstration of the validity of the occupational personality questionnaire (OPQ) in the measurement of job competencies across time and in separate organisations”, *International Association of Applied Psychology*, Sayı. 45, No. 3, ss. 243 – 262.

- Schmitt, D. P., Allik, J., McCrae, R. R., & Benet-Martínez, V. (2007). "The geographic distribution of big five personality traits: patterns and profiles of human self-description across 56 nations", *Journal of Cross-Cultural Psychology*, Sayı. 38, No. 2, ss. 173-212.
- Short S. E., Short M. W. and Haugen C. R. (2015). "The relationship between perfectionism and burnout in coaches", *International Journal of Coaching Science*, Sayı. 9, No. 1, ss. 37-49.
- Stone-Miller, D. J. (1995). "Relationship between the myers-briggs type indicator, personality disorders and jun's theory of type", *Doctoral Dissertation*, Georgia State University, Georgia.
- Tekin, Ö.A. (2012). "Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Tsigilis, N., Zachopoulou, E., and Grammatikopoulos, V. (2006). "Job satisfaction and burnout among greek early educators: a comparison between public and private sector employees", *Educational Research and Review*, Sayı. 1, No. 8, ss. 255-261.
- Turner, J. E. (2003). "Proactive personality and the big five as predictors of motivation to learn", *Doctoral Dissertation*, Old Dominion University, Virginia.
- Ulu, S., Özdevecioğlu, M. & Ardıç K. (2016). "Kişilik Özelliklerinin Hasta İken İşe Gelme (Presenteizm) Davranışı Üzerindeki Etkileri: İmalat Sanayiinde Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı. 47, ss. 167-181.
- Weiner, I. B. & Greene, R. L. (2008). *Handbook of Personality Assessment*, John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.
- Widera, E., Chang, A., and Chen, H. L. (2010). "Presenteeism: a public health hazard", *Journal Of General Internal Medicine*, Sayı. 25, No. 11, ss. 1244-1247.
- Yalın, D. (2005). *İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler*, Hayat Yayıncılık, İstanbul.
- Zinbarg, R. E., Revelle, W., Yovel, I., & Li, W. (2005). "Cronbach's α , Revelle's β , and McDonald's ω H: their relations with each other and two alternative conceptualizations of reliability", *Psychometrika*, Sayı. 70, No. 1, ss. 123-133.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Pavlou, I. (2010). "Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers", *International CHRIE Conference-Refereed Track*, ss.1-10.

Research Article

Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve Presenteizm Davranışları Üzerindeki Etkisi

The Effect of Personality Traits on Burnout and Presenteeism Behaviors

Berat ÇİÇEK Dr. Öğr. Üyesi, Muş Alparslan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü b.cicek@alparslan.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-4584-5862	Ahmet AKNAR Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü ahmetaknar@hitit.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-1577-5488
--	--

EXTENSIVE SUMMARY

With the globalization process, today's conditions are developing and affecting every area. These developments have also affected organizations and working life in many ways. The interaction on the organization and new ways of working has brought new problems. These problems can be considered based on human resources. Considering that the human resource is the most important source of the organization, it cannot be ignored the physical and mental health of the employees in maintaining the existence of the organization and increasing its efficiency. However, the surplus of products and services that are mutually substituting within the service sector is carried forward a step further by the importance of human resources than other sectors. The fact that the service sector has labor intensive, intense human relations, customer satisfaction is the basis and

hotel businesses are among the most important areas of the service sector has caused us to do our research in this direction.

Determining the factors affecting the physical and mental status of the employees is very important especially for during peak seasons in terms of the sustainability of service quality and the efficiency of the employees. Therefore, when recruiting hotel employees, it is necessary to reveal the predisposition of personality traits to these situations. In addition, employees' perceptions of burnout and presenteeism behaviors are also factors that significantly affect the physical and mental health of employees. In this context, it is considered important to determine how effective the personality traits of hotel employees are on these factors.

In this study, which was formed based on the opinions mentioned above, it is aimed to determine the effects of personality traits of the hotel employees who work in Antalya region on burnout perceptions and presenteeism, and the moderating role of tenure and education status' in this relationship. In previous studies, we did not find any study which investigated the personality traits, burnout perceptions, presenteeism behavior, and the moderator role of tenure and education status altogether. This situation reveals the importance, originality, and specificity of the study. In this context, it is expected that the study will expand the literature on personality traits, burnout and presenteeism and will lead to the findings of tourism sector managers and future research.

When the concept of personality is examined, we can see that it is a distinct, consistent and structured form of relationship that one establishes with the inner and outer environment. In general, it is seen that the heredity and environmental factors are effective in the development of personality and in the formation of different personality traits of individuals from other individuals. Hereditary factors include the biological and physical characteristics of the individual. Environmental factors consist of cultural, social, familial, geographical and other factors (Block, 2010; Luthans, 1995).

The concept of burnout, which was first used by Freudenberger in 1974, was defined as experiencing emotional deprivation because of failure and suffering from the problems of others (Freudenberger, 1974). Maslach (2001) evaluated the burnout syndrome as a psychological state in a three-dimensional structure as emotional exhaustion, decreased sense of personal accomplishment and depersonalization.

In the broadest sense, the presenteeism is the work of the employee or spending longer time in the workplace be anxious about the pressure of the losing his/her job due to reasons such as shrinking or merging of the enterprise (Cooper, 1998). In other words, although the employee is sick or feeling sick, he is in the workplace (Aronsson and Gustafsson, 2005).

In order to collect data for the study, a survey was conducted with the employees in the hotel businesses in the Antalya/Belek region. The universe of the study consists of employees working in the region. Random sampling method was used as the sampling method. According to this method, anyone willing to respond to the survey is included in the research (Altunışık et al., 2012). This sampling method was preferred based on the assumption that the employees in the hotel businesses will have similar attitudes due to the nature of the sector. Firstly, the HR departments of enterprises were interviewed and permission to conduct surveys was obtained. A total of 500 questionnaires have been left to the accepting enterprises. After 1 week, 262 questionnaires were collected by the enterprises. The return rate of the surveys is 52.4%. Since 32 of these questionnaires were not filled in and 28 of these questionnaires were not included in the evaluation because they constitute an extreme value. Thus, a total of 202 questionnaires were analyzed.

In this study, firstly, the effect of personality traits of hotel business employees on the perceptions of burnout was investigated. It was concluded that the neuroticism dimension had a positive and significant effect on burnout, whereas the personality trait of personality compatibility had a negative and significant effect on burnout. When the effect of personality characteristics on presenteeism behavior is examined, it is concluded that neuroticism has a significant negative effect on the presenteeism behavior, whereas extraversion personality trait has a significant positive effect on the presenteeism behavior.

As a result of the study, it was observed that the educational status had a moderator effect on the relationship between neurotic personality trait and the perception of burnout. Thus, it is concluded that as the education level increased, the burnout levels of the employees are also increased with the employees who have neurotic personality. This result shows that hotel managers, especially human resources managers, need to take into account the training status as well as neurotic personality traits in recruitment. In addition, it was concluded that tenure has a moderator effect on the relationship between extraversion personality trait and presenteeism behavior. This reduces the tendency of employees with the extraverted personality to exhibit presenteeism behavior as their tenure decreases.

The results of this study are expected to contribute to tourism and hospitality literature. Personality and presenteeism is a less studied topic than a few studies for tourism literature. It is important to examine the relationship between personality traits and burnout and presenteeism due to the fact that the success of the hotel business depends on the customer satisfaction and the main factor of this satisfaction is dependent on the employees.