

**TRA2 BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ KİŞİLİK  
ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK DURUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİLER**  
**THE RELATIONSHIPS BETWEEN CHARACTERISTICS AND BURNOUT IN TRA2  
HOTEL MANAGEMENT EMPLOYEES**

**Yrd. Doç.Dr. Gülşen BAYAT**  
İğdır Üniversitesi  
*gulsenbicer@hotmail.com*

**Doç.Dr. Gökalp Nuri SELÇUK**  
Atatürk Üniversitesi

**ÖZ**

Bu araştırmada, işletmeler tarafından pek önemsenmeyen kişilik kavramının öneminin anlaşılması hedeflenmiş, çalışanların kişilik özelliğine uygun ve doğru işte çalıştırılmasının ön plana çıkarılması ile birlikte, çalışanların kişilik yapıları ile tükenmişlik çeşitli yönleriyle incelenmiştir. Araştırmada kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla, geçerliliği ve güvenilirliği araştırmacı tarafından test edilen “Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği” ve “Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma sonucunda Beş faktörlü kişilik özellikler ölçeğindeki gelişime açıklık ve uyumluluk boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı etkileri vardır. TRA2 otel çalışanlarının baskın kişilik tipinin uyumluluk boyutu olduğu ilaveten tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma alt boyutlarının orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutunun düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar sözcükler:** Kişilik, Tükenmişlik, Konaklama İşletmeleri

**ABSTRACT**

In this study, it is aimed to understand the importance of personality concept which is generally disregarded by the organizations and in that way the employees' personality, burnout and relations of these concepts have been examined from different aspects by featuring the importance of harmony between the personality of the employee and the job. The last part of the study consists of findings gathered from “Five Factor Personality Scale”, “Burnout Scale” tests whose credibility and validity have been tested by the researcher in order to scrutinize the relationship between personality and burnout. The results of the research indicate that the openness of improvement and agreeableness dimensions have negative and significant effect on burnout. It has been found out that agreeableness dimension is the dominant personality type of TRA2 hotel employees and emotional exhaustion from burnout dimensions and decrease in personal achievement are moderate and the depersonalization sub-dimension is low.

**Keywords:** Personality, Burnout, Hotel Business

**Giriş**

Kişilik psikolojisinin bilimsel bir disiplin olması ile beraber, kişilik kavramının bilimsel gelişimi başlamıştır (Yelboğa, 2006:138). Kişilik bir insanın ana rahmine düşmesinden itibaren başlayıp, ölüncüye kadar devam eden bir süreçtir. Bireylerin olaylara karşı tutum ve davranışları farklıdır. Her bireyin biyolojik yapısı aynıdır, fakat duyguları düşünceleri birbirlerine benzemez ve olaylar karşısındaki davranışlarında farklılıklar vardır. Kişilik, bireyin sahip olduğu fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özelliklerinin başkasına göre toplumdaki sahip olduğu rol ve özelliklerdir ( Eren, 2001:83 ). Kişinin bilinçli ya da bilinçsizce ortaya çıkardığı düşünce ve davranış kalıplarının yaşam içerisinde huy haline gelmiş şekline kişilik denir (Feist ve Feist, 2006).

İnsanın örgüt içerisinde en önemli varlık olduğu anlaşıldıktan sonra, onu anlamaya çalışma çabaları da artmaya başlamıştır. Otel işletmelerinde hizmetin özelliğinden dolayı işler çok fazla otomasyona tabi tutulamamakta çoğu iş, işgörenler tarafından yapılmaktadır. Soyut hizmet veren otel işletmelerinde, çalışanların hizmet verme sürecinde çok önemli bir rolleri vardır. Çünkü üretim ve tüketim müşterilerin katkısıyla aynı anda gerçekleşmektedir. Hizmeti sunan çalışanın tutum ve davranışı ve kişiliği ile somutlaşan hizmet, çalışanla özleşerek ve işletmenin temsilcisi haline gelerek, işletmenin imajının oluşmasında oldukça etkilidir. Yoğun şekilde işgören çalıştıran otel işletmeleri çalışanlarının kişilik özellikleri işteki başarıyı önemli derecede etkilemektedir. Son dönemlerde örgütlerde işe en uygun ve doğru kişinin seçimi ve kişilik özelliklerinin, kişinin işteki başarı ve performansına etkisini ortaya koymak için çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Holland (1976)'a göre

bireylerin iş seçiminde ve işe uyumunda kişilik yapılarının etkisi yüksektir. Tüketici gereksinimlerini karşılamak için hizmet etme şevki duyan ve istekli bireylerin kişilik özellikleri ile iş birbiriyle uyumlu olursa, kişilerin iş doyumları yüksek, işe ve iş kurallarına uyumları kolaylaşır (Robbins ve Judge, 2015:151-152).

Tükenmişlik kavramının sosyal bir problem olarak ilk ortaya çıkışı, 1970'li yıllardır. Herberg Freudenberg tükenmişliği, enerji ve güç kaybı nedeniyle oluşan yıpranma şeklinde, Maslach ise kişinin işinden uzaklaşması ve nihayetinde hizmet veremez hale gelmesi şeklinde tanımlamışlardır (Maslach vd., 1985).

İlgili yazında özellikle müşteriyle yüzyüze iletişimin fazla olduğu hizmet işletmelerinde hizmet veren çalışanların, müşteri istek ve ihtiyaçlarının karşılanması için sergiledikleri tutum ve davranışlar çalışanın kişiliğinden etkilenir. Kişilik özelliğine uygun olmayan pozisyonda çalışan bireylerin tutum ve davranışları, müşterilere sunulan hizmetin kalitesinde bir takım sıkıntılar yaşatacak ve bunlar müşterilere yansiyacaktır. Çalışanın tutum ve davranışı müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesiyle doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle müşteriye hizmet veren otel çalışanın yaptığı işin, kişiliğine uygun olması büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiş, hizmet işletmeleri için kişiliğin önemi ile ilgili bilgiler verilmiş ve elde edilen bulgulara yönelik bazı öneriler sunulmuştur.

### **Kişilik Kavramı ve Beş Faktör Kişilik Modeli**

Kişilik kavramının bilimsel gelişimi 1930'lu yıllarda kişilik psikolojisinin bilimsel bir disiplin olması ile başlamıştır (Yelboğa, 2006:138). Kişilik psikolojisinin konusu, insanın tabiatı ve insanların birbirlerinden farklı ve benzer yanlarıdır. Bunlara ilaveten insanlar arasında çok az farklılıklar ile ilgili araştırmalar yapar. Onlar, neden bazı insanların kolay arkadaşlık kurup, bazılarının kuramadıklarını, neden bazılarının içedönük bazılarının ise dışadönük olduğunu, neden bazılarının nevroitik bazılarının ise nevroitik olmadıklarını veya bazılarının kolay tükenemediğini, bazılarının ise daha mücadeleci olduğunu merak eder ve araştırırlar (Hogan, 2009:15).

Kişilik kavramının tanımı ele alındığı zaman, literatürdeki farklı bilim dallarında, farklı bilim adamları tarafından çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Doğuştan gelen kalıtsal özellikler ve çevresel faktörlerin etkisiyle ve kişilik konusunun doğası gereği kuramcılar tarafından ortak bir kişilik tanımı yapılamamıştır. Fakat buna rağmen kişiliğin bireyin davranışlarına özgünlük katan ve bazı kalıcı özelliklerinden oluşan bir kavram olduğu söylenebilir. Kişilik özellikleri bazı gruplar için ortak veya özgün olabilir; ancak her birey için farklı yapısı vardır. Özetle kişinin başkalarına benzer özellikleri olsa da, kendisine has özel bir yapısı vardır (Feist ve Feist, 2006).

Beş faktör kişilik modelinin köklerini bulmak için 1920'lerde yapılan çalışmalara bakmak gerekir. Allport ve Odbert (1936), İngilizce sözlük üzerine yapmış oldukları çalışmada, bireylerin kişilik özelliklerini tanımlamak için 18.000 kelimeye ulaşmışlardır. Ulaşılan bu kelimeler o gün için bireylerarası farklılıkları ortaya koyabilecek kadar yeterli bir çalışma değildi (Shaye, 2009:12). 1960'lı yıllar kişiliğin beş boyut şeklinde açıklanmaya çalışıldığı yıllar, 1980 ve 1990'lı yıllar ise bu çalışmalar hız kazanmıştır (Bolat, 2008:91). Özellikler yaklaşımı kuramcılarında Costa ve McCrae (1985), kalabalık insan grupları üzerinde ölçüm ve puanlama yaparak, *faktör* adını verdikleri ve değişkenlerden oluşan yapı belirlemişlerdir. Kuramın öncülerinden olan Goldberg, sözlükteki sıfatları kullanarak ortaya koyduğu çalışmasında kişilik özelliklerini açıklayan beş güçlü faktörün olduğunu belirlemiştir. Tupes ve Christal ise çalışmalarında Goldberg'i destekleyen bulgular ortaya koyarak, tekrar beş faktörü ortaya koymuşlardır. Norman'da yapmış olduğu çeşitli analizler sonucunda beş faktörün en iyi sonucu verdiğini belirtmiştir (Goldberg,1993:31). Bu beş faktör ölçeği, son 20 yılda oldukça çalışılmış ve döneme damgasını vurmuştur. Kültürlerarası çalışmalarla desteklenmiş ve gündelik dilde kullanılan sıfatlarla faktör analizi geliştirilmiştir (Solmuş, 2006). Paunonen vd. (1992) dört farklı ülkede ( Kanada, Finlandiya, Polonya ve Almanya) uyguladıkları çalışmada İngiltere'de olduğu gibi bu modeli destekleyen bulgular elde etmişlerdir (Somer vd., 2004:7). Birçok araştırmacı kişiliğin beş temel özelliği olduğunu belirtmiştir. Bu beş temel özelliğin dayandığı dört önemli nokta aşağıdaki gibidir:

- Boylamsal ve gözlemciler arasında yapılan çalışmalar bu beş faktörü işaret etmektedir. Bu faktörler davranış kalıplarını ortaya koymada oldukça etkili ve güçlüdür.

- Faktörleri oluşturan özellikler uygulandığı toplumun dilinde, kişilik yapısında mevcuttur.
- Bu beş faktör, farklı dil, ırk, cinsiyet, yaşı temsil edebilmekte ve farklı toplum ve kültürlerde karşılığını bulabilmektedir.
- Kalıtımsallık kanıtı tartışılmaktadır (Costa ve McCrae, 1992:653; Demirkıran, 2006:59).

Allport ve Odbert (1936), sözlükteki sıfatlardan oluşan 18.000 kelimeyi 4500 kelimeye indirgemıştır. Cattel (1940) bu listeyi önce 171 kelimeye, sonra 35 kelimeye indirgemıştır. Beş faktör kişilik ölçüm aracının (OCEAN) boyutları aşağıda ifade edildiği gibidir.

- ✓ Dışadönüklük-İçedönüklük,
- ✓ Sorumluluk/Disiplinlik- Amaçsızlık,
- ✓ Uyumluluk/ Yumuşak Başlılık- Kendine odaklık/Düşmanlık,
- ✓ Duygusal Denge – Nevrotiklik ,
- ✓ Deneyime/Gelişime Açıklık-Deneyime Kapalıdır (Costa vd.,1991).

Cloninger, (2004: 24) tarafından beş faktörlü kişilik ölçüm aracının boyutları, puanı yüksek ve puanın düşük olarak iki zıt kutuplu şekilde çeşitli sıfatlar kullanılarak tanımlanmıştır. Bunlar aşağıdaki gibidir.

**Tablo 1: Beş Faktörlü Kişilik Ölçüm Aracının Boyutları**

FAKTÖR	PUANI YÜKSEK TANIMLAMA	PUANI DÜŞÜK TANIMLAMA
<b>DIŞADÖNÜKLÜK</b>	Neşeli, Sempatik, Konuşkan, Girişken	Çekingen, duygusuz, yalnızlığı seven, ketum
<b>DUYGUSAL DENGESİZLİK NEVROTİKLİK</b>	Endişeli, gergin, güvensiz, üzgün	Sakin, kendine güvenen, duygusal olmayan
<b>UYUMLULUK</b>	Yumuşak huylu, yüreği yufka, güven veren	Alıngan, kuşkucu, güven vermeyen
<b>SORUMLULUK/ ÖZDİSİPLİN</b>	Titiz, tedbirli, hırslı, çalışkan, bilinçli	Düşüncesiz, dikkatsiz, özentisiz, amaçsız
<b>AÇIKLIK</b>	Yaratıcı, hayal gücü yüksek, özgün, açık	Yaratıcı olmayan, düşünmeyen, tutucu

**Kaynak:** Cloninger, (2004:24)

## **Tükenmişlik Kavramı ve Maslach Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişlik, kişinin işe motivasyonu ve uyumunu etkileyen çoğunlukla iş ile uyumsuzluktan ortaya çıkan vücutta kendisini psikolojik (kronik yorgunluk, özgüven eksikliği, depresyon vs.), fizyolojik (yoğun kas ağrısı, baş ağrısı, tansiyonda oynama vs.) olarak gösteren psikolojik bir yorgunluktur. Bazı meslek gruplarında çalışanlarda özellikle yüz yüze ve yakın ilişkilerin mevcut olduğu sosyal mesleklerde ( hizmet sektöründe çalışanlar, hemşireler, öğretmenler vs.) çalışanlar tükenmişliğe daha duyarlıdırlar (Droongenbroeck, Spruyt and Vanroelen, 2014:99). Tükenmişlik durumunun yaşamın belli bir noktasında ortaya çıkabileceği, birden bire olmadığı belli bir gelişim evresinin olduğu ve bu evrede stresin çok önemli bir rolünün olduğu ayrıca artarak devam eden stresin bireyin katılaşmasına ve gerilmesine neden olduğu kabul edilir (Doğan, 2005).

Pek çok çalışmaya göre tükenmişlik boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve eksik kişisel başarı şeklinde aşağıda açıklanmıştır. ( Maslach ve Zimbardo,1982:3; Cordos ve Dougherty, 1993:627; Maslach vd., 2001; Gezer, 2008:24).

### **Duygusal Tükenme**

Maslach bu boyutu, çalışan bireylerin kendilerini fiziksel ve duygusal olarak aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleri şeklinde tanımlamıştır (Maslach vd., 2001:397-422). Bu boyut tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve kendisini çalışanlar üzerinde endişe, tükenme, sinirlilik, hayal kırıklığı ve yıpranma şeklinde gösterir (Maslach, Jackson,2001:100).

### **Duyarsızlaşma**

Tükenmişliğin ikinci ayağı olarak kabul edilen bu boyut, kişinin başka insanlara karşı olumsuz ve alaycı tavırlar gösterme ve insanlara nesne gibi davranarak duyarsızlaşmasını içerir. Kendisini yetersiz gören kişi insanlarla ilişkilerinde duygusal bağ kurmaktan kaçınır. Başkalarıyla ilişkilerinin seviyesini iş yapma derecesinde tutarak (his ve duygu katmayarak) mesafe koyar (Işıkhan, 2004). Maslach (1976:17) tarafından tükenmişliğin boyutlarından en problemlili boyutu olarak kabul edilen bu boyut, çalışanın yaşadığı ağır psikolojik gerginlik ile mücadele etmek için başvurduğu tepkidir (Sılıg, 2003:21).

### **Kişisel Başarının Azalması**

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olarak kabul edilen bu boyut, kişinin kendisini olumsuz olarak değerlendirmesi ve düşük kişisel başarı yaşaması durumudur. Tükenmişliğin diğer boyutlarında duygusal olarak tükenen ve başkalarına olumsuz düşünceler besleyen birey, bu aşamada kendini negatif olarak görmeye başlar. Bu negatif düşünce bireyde yaratıcılığın yok olması, düşük üretkenlik, bireyler arası ilişkilerde anlaşmazlık, benlik duygusunda azalma, kolay vazgeçme, moral azalması gibi belirtilere neden olur (Baysal, 1995:23).

### **Yöntem, Çalışma Grubu, Veri Toplama Araçları**

Araştırmanın örneklemini, TRA2 Bölgesi konaklama işletmelerinde müşteriyle daha çok yüz yüze ilişki içerisinde olan önbüro, kat hizmetleri, servis ve mutfak departmanı personeli oluşturmaktadır. TRA2 bölgesi Türkiye İstatistik Kurumu'nun yapmış olduğu sınıflandırmaya göre Kars, Iğdır, Ağrı ve Ardahan illerini kapsamaktadır. TRA2 bölgesi çalışanlarının araştırmanın örneklemini olarak belirlenmesinin nedeni, bu bölgenin birçok alternatif turizm türü açısından turistik öneme sahip destinasyonlar olması ve bu bölgenin hiç çalışılmamış olmasıdır. Araştırmada, bu bölgedeki tüm konaklama işletmelerindeki çalışanlara ulaşmak amaçlanmıştır; fakat bazı maddi, zaman ve konaklama işletmelerindeki yönetimdekilerin olumsuz tutumları nedeniyle çalışanların tamamına ulaşılamamıştır. Bu nedenle yargısal (amaca göre) örneklem tekniği tercih edilmiştir. Örneği seçme kararının araştırmacı tarafından verilebildiği ve örneklemini oluşturan elemanlar araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişilerden oluştuğu kabul edilir (Gürbüz. S, Şahin. F, 2014: 130). Araştırmanın örneklemini oluşturan TRA2 bölgesi konaklama işletmelerinde işgören sayılarına göre dağıtılan anketler Anton (1996) tarafından geliştirilen örneklem büyüklüğü formülünden hesaplanarak en az kaç kişiye anket uygulanması gerektiği bilgisine ulaşılmıştır. Formül aşağıdaki gibidir (Gürbüz ve Şahin, 2014:130).

$$\text{Örneklem büyüklüğü} = 2500 * N * (1,96)^2 / [25*(N-1)] + [2500*(1,96)^2]$$

n = 616 için hesaplandığında 237 personele anket uygulanması gerektiği elde edilmiştir. Bu nedenle, otel işletmelerinde uygulama yapmak için 400 anket basılmış; ancak 322 anket uygulaması yapılabilmektedir. Yapılan anketlerden 268'i analize tabi tutulmuş, geri kalanları ise eksik bilgiden dolayı geçersiz sayılmıştır. Araştırmada toplam örneklem büyüklüğünün yaklaşık %55'lik bir bölümüne ulaşılmıştır. Araştırmanın maddi sınırları göz önüne alınarak, hata payı % 5 olarak belirlenmiş, güven aralığı ise % 95 olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın kavramsal çerçevesi incelenirken araştırmanın temel konusu olan kişilik ve tükenmişlik ile ilgili araştırmalar incelenmiş ve uygun ölçekler kullanılmak üzere belirlenmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu, Beş Faktörlü Kişilik Envanteri, Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, turizm sektöründe çalışma süresi, bulunduğu işletmedeki çalışma süresi, öğrenim durumu, aylık gelir, departman, turizm eğitimi alma durumu ve mesleği başkalarına tavsiye etme durumu bilgilerinden oluşan kişisel bilgi formu yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde bireylerin kişilik özelliklerini tespit etmek amacıyla Benet vd., (1998) tarafından geliştirilen ve Sümer ve Sümer (2000) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (Five Factor Personality Inventory-FFPI) yer almaktadır. Orjinali 44 madde ve 5 boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe formunun güvenilirlik ve geçerliği Besim vd., (2009) tarafından tekrarlanmıştır. Söz konusu çalışmada 5 madde çıkarılarak 36 maddelik son şekli verilmiştir. Bu çalışmada gelişime açıklık (9 madde), özdisiplin (7 madde), dışadönüklük (6 madde),

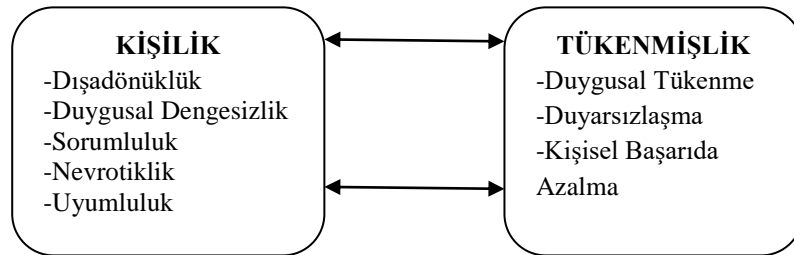
uyumluluk (7 madde), nevroitiklik (7 madde) olmak üzere 36 maddelik formu kullanılmıştır. Ölçekteki ifadeler “1- Hiç katılmıyorum” ve “5- Tamamen katılıyorum” Aralığında 5 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin nevroitiklik boyutundaki 7 madde güvenilirlik ve geçerlik çalışmasında ters kodlanmıştır. Anketi cevaplayanların tutumlarını doğru kodlamak için, ölçekteki ters yönlü ifadelerin ters kodlanması gerekir ( Meydan ve Şeşen, 2011).

Anket formunun üçüncü bölümünde Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, beşli likert tipinde 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik (Maslach Burnout Inventory-MBI) ölçeği yer almaktadır. Ölçeğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır. Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve tarafından yüklenilmiş olmayı ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde (1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 ve 20) yer almaktadır. Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlayan 6 maddeden (5, 10, 11, 15, 21 ve 22) oluşmaktadır. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlayan 8 maddeden (4, 7, 9, 12, 14, 17, 18 ve 19) oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçme araçlarının yapı geçerlikleri ve iç tutarlık güvenilirlikleri araştırma kapsamında incelenmiştir. Bu nedenle, bir dizi Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. Birinci DFA'da beş faktörlü toplam 36 maddeden oluşan (Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Envanteri-FFPI) model; ikinci DFA'da üç faktörlü toplam 22 maddeden oluşan (Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri-MBI) modelin yapı geçerlikleri açısından incelenmiştir.

Yapısal eşitlik modelinin ikinci aşamasında kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yol analizinden yararlanılmıştır.

### Araştırmanın modeli ve Hipotezler

Bu çalışmada nicel (kantitatif) araştırma modeli uygulanmıştır. Çalışmanın betimsel ve bağlantısal araştırma modellerine göre ifade edilmiş hali, şekil.1'de araştırma modeli olarak sunulmuştur. Betimsel model kapsamında çalışanların kişilikve tükenmişlik durumlarının tespiti yapılarak ortaya konması amaçlanmıştır. İlişkisel model ile de çalışanların kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi hedeflenmiştir.



Şekil.1: Araştırmanın modeli

Kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler ile ilgili hipotezler yukarıda kurulan model çerçevesinde aşağıdaki gibidir.

**H1:** Ankete katılanlardan farklı kişilik özelliklerine sahip bireyler ile tükenmişlik durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2a: Nevrotiklik kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2b: Gelişime açıklık kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2c: Özdisiplin kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2d: Dışadönüklük kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2e: Uyumluluk kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

## Verilerin Analizi ve Bulgular

Veriler analiz edilirken, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizleri, betimsel analizler ve yapısal eşitlik modellemesi olan yol analizi yapılmıştır.

### Katılımcıların Demografik özellikleri ile İlgili Bulgular

Konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, turizm ile ilgili eğitim alma durumu, departman, aylık gelir düzeyi, turizm sektöründe çalışma süresi, toplam çalışma süresi, mesleği başkalarına tavsiye etme durumu istatistiki dağılımları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 2:** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	65	24,3
	Erkek	203	75,7
Medeni durum	Evli	83	31,0
	Bekar	185	69,0
Yaş	18-25 yaş	89	33,2
	26-30 yaş	86	32,1
	31-35 yaş	56	20,9
	36-40 yaş	21	7,8
	40 yaş üzeri	16	6,0
Öğrenim durumu	İlköğretim	36	13,4
	Lise	173	64,6
	Ön lisans	42	15,7
	Lisans	17	6,3
Turizm ile ilgili eğitim alma durumu	Evet	65	24,3
	Hayır	203	75,7
Departman	Resepsiyon	79	29,5
	Kat hizmetleri	99	36,9
	Servis	56	20,9
	Mutfak	34	12,7
Aylık gelir düzeyi	1000TL ve altı	72	26,9
	1001-1500TL	130	48,5
	1501-2000TL	56	20,9
	2000TL üzeri	10	3,7
Turizm sektöründe çalışma süresi	1 yıldan az	38	14,2
	1-3 yıl	100	37,3
	4-6 yıl	78	29,1
	7-9 yıl	28	10,4
	10 yıl ve üzeri	24	9,0
Toplam çalışma süresi	1 yıldan az	72	26,9
	1-3 yıl	126	47,0
	4-6 yıl	42	15,7
	7-9 yıl	11	4,1
	10 yıl ve üzeri	17	6,3
Mesleği başkalarına tavsiye etme	Evet	159	59,3
	Hayır	109	40,7

Örnekleme ile ilgili demografik bilgileri elde etmek için yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre, Araştırmaya katılan 268 katılımcının %24,3'ü kadın, %75,7'si erkektir. Katılımcıların %33,2'si 18-25 yaş, %32,1'i 26-30 yaş, %20,9'u 31-35 yaş, %7,8'i 36-40 yaş grubunda, %6'sı 40 yaş üzerindedir. Katılımcıların %29,5'i resepsiyon, %36,9'u kat hizmetleri, %20,9'u servis, %12,7'si mutfak

departmanında görev yapmaktadır. Katılımcıların %31'i evli, %69' bekârdır. Katılımcıların %14,2'sinin turizm sektöründe çalışma süresi 1 yıldan az, %37,3'ünün 1-3 yıl arası, %29,1'inin 4-6 yıl, %10,4'ünün 7-9 yıl, %9'unun 10 yıl ve üzerindedir. Katılımcıların %26,9'unun toplam çalışma süresi 1 yıldan az, %47'sinin 1-3 yıl arası %15,7'sinin 4-6 yıl, %4,1'inin 7-9 yıl, %6,3'ünün 10 yıl ve üzerindedir. Katılımcıların %13,4'ü ilköğretim, %64,6'sı lise, %15,7'si ön lisans ve %6,3'ü lisans düzeyinde eğitim almışlardır. Katılımcıların %59,3'ü mesleğini başkalarına tavsiye etmekte, %40,7'si ise tavsiye etmemektedirler. Katılımcıların, %26,9'u 1000TL ve altı, %48,5'i 1001-1500TL arası, %20,9'u 1501-2000TL arası, %3.7'si 2000TL ve üzeri maaş almaktadırlar. Katılımcıların, 24,3'ü turizm ile ilgili turizm eğitimi almış, %75,7 'si turizm ile ilgili eğitim almamışlardır.

### Doğrulatoryıcı Faktör Analizleri

Beş Faktörlü Kişilik Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği doğrulatoryıcı faktör analizleri uygulaması aşağıdakiler gibidir.

### Beş Faktör Kişilik Ölçeği

FFPI şeklinde İngilizce başlıklarına göre kodlanan Beş Faktör Kişilik Ölçeği uyum indeksleri aşağıdadır. İlk DFA ve son DFA şeklinde ifade edilen model uyum indekslerinin değerleri kabul edilebilir değerler aralığına uygunluğunu göstermek için tablo olarak şu şekildedir.

**Tablo3:** Beş Faktör Kişilik Ölçeği Uyum Değerleri

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA 36 madde 5 boyut	Son DFA 24 madde 5 boyut	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X <sup>2</sup> /sd	2,11	1,46	0 < X <sup>2</sup> /sd < 5	X <sup>2</sup> /sd < 3
SRMR	0,08	0,05	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,08	SRMR ≤ 0,05
GFI	0,76	0,90	0,90 ≤ GFI ≤ 1,0	GFI ≥ 0,95
NNFI	0,67	0,91	0,90 ≤ NFI ≤ 1,0	NFI ≥ 0,95
CFI	0,68	0,93	0,90 ≤ CFI ≤ 1,0	CFI ≥ 0,95
RMSEA	0,06	0,04	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,10	RMSEA ≤ 0,05
AIC	1396 > 1332	468 < 600	AIC <sub>model</sub> < AIC <sub>doymuş ve bağımsız modeller</sub>	
BIC	1422 < 1546	480 < 661	BIC <sub>model</sub> < BIC <sub>doymuş ve bağımsız modeller</sub>	

FFPI ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak 36 madde ve beş boyut ile madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulatoryıcı faktör analizinde, uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Tablo 3), 0,40'ın altında faktör yüküne sahip maddeler olduğu tespit edilmiştir (Çokluk vd, 2010).

FFPI ölçeği model uyum indekslerinin iyileştirilmesi amacıyla yapılan madde eksiltme ve uygun kovaryans bağlantıları sonucunda uyum indekslerinin kabul edilebilir seviyelere ulaştığı (tablo.3), kalan 24 maddenin faktör yükü ve hata varyanslarının uygun olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo.4:** Beş Faktör Kişilik ( FFPI) Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	Std. β	t	R <sup>2</sup>	r	α	α
Gelişime Açıklık					0,77	0,84

FFPI5	0,34		0,37	0,48	
FFPI10	0,38	7,58**	0,40	0,46	
FFPI18	0,27	6,59**	0,27	0,39	
FFPI22	0,33	7,10**	0,33	0,38	
FFPI24	0,36	6,85**	0,31	0,42	
FFPI33	0,33	6,55**	0,27	0,37	
FFPI36	0,25	6,39**	0,25	0,30	
<b>Öz Disiplin</b>					
FFPI8	0,47		0,47	0,31	0,74
FFPI16	0,50	8,16**	0,50	0,35	
FFPI20	0,47	8,10**	0,47	0,35	
<b>Dışa Dönüklük</b>					
FFPI1	0,40		0,31	0,34	0,73
FFPI11	0,38	7,19**	0,28	0,43	
FFPI19	0,35	6,67**	0,39	0,34	
FFPI25	0,47	6,91**	0,54	0,41	
<b>Uyumluluk</b>					
FFPI7	0,36		0,36	0,32	0,72
FFPI12	0,39	7,03**	0,40	0,32	
FFPI15	0,44	7,22**	0,44	0,33	
FFPI26	0,38	6,95**	0,38	0,38	
<b>Nevrotiklik*</b>					
FFPI4	0,35		0,35	0,41	0,77
FFPI9	0,44	7,90**	0,44	0,50	
FFPI17	0,28	6,74**	0,28	0,36	
FFPI21	0,40	7,66**	0,40	0,46	
FFPI28	0,42	7,76**	0,42	0,50	
FFPI32	0,28	6,74**	0,28	0,39	

\*: Ölçek güvenilirliği için ters kodlanmıştır r: Madde Toplam Korelasyonu \*\*p<0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde FFPI ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,84; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,77 – 0,74 – 0,73 – 0,72 – 0,77 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,31 ile 0,50 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 4). FFPI ölçeği 24 madde ve 5 boyutuyla güvenilir ve geçerli bir ölçek olarak doğrulanmıştır (Çokluk vd., 2010).

#### **Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği (MBI)**

MBI şeklinde İngilizce başlıklarına göre kodlanan Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği uyum indeksleri aşağıdadır. İlk DFA ve son DFA şeklinde ifade edilen model uyum indekslerinin değerleri kabul edilebilir değerler aralığına uygunluğunu göstermek için tablo olarak şu şekildedir



**Tablo 5:** MBI İçin Kurulan Modelin Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA 22 madde 3 boyut	Son DFA 17 madde 3 boyut	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
$X^2/sd$	2,55		$0 < X^2/sd < 5$	$X^2/sd < 3$
SRMR	0,09	0,06	$0,00 \leq SRMR \leq 0,08$	$SRMR \leq 0,05$
GFI	0,85	0,93	$0,90 \leq GFI \leq 1,0$	$GFI \geq 0,95$
NNFI	0,79	0,92	$0,90 \leq NFI \leq 1,0$	$NFI \geq 0,95$
CFI	0,81	0,93	$0,90 \leq CFI \leq 1,0$	$CFI \geq 0,95$
RMSEA	0,08	0,05	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,10$	$RMSEA \leq 0,05$
AIC	618 > 506	272 < 376	$AIC_{\text{model}} < AIC_{\text{doymuş ve bağımsız modeller}}$	
BIC	787 < 1414	412 < 855	$BIC_{\text{model}} < BIC_{\text{doymuş ve bağımsız modeller}}$	

MBI ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak 22 madde ve üç boyut ile madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Tablo 5), 0,40'ın altında faktör yüküne sahip maddeler olduğu tespit edilmiştir.

MBI ölçeği model uyum indekslerinin iyileştirilmesi amacıyla yapılan aşamalı madde eksiltme ve uygun kovaryans bağlantıları sonucunda uyum indekslerinin kabul edilebilir seviyelere ulaştığı (Tablo 5), kalan 17 maddenin faktör yükü ve hata varyanslarının uygun olduğu tespit edilmiştir (Çokluk vd., 2010).

**Tablo 6:** MBI Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	$R^2$	r	$\alpha$	$\alpha$	
<b>Duygusal Tükenme</b>						0,76	0,81
MBI2	0,44		0,19	0,33			
MBI3	0,61	5,50**	0,37	0,33			
MBI6	0,70	6,13**	0,50	0,45			
MBI8	0,68	6,06**	0,46	0,39			
MBI13	0,56	5,59**	0,31	0,42			
MBI16	0,59	5,74**	0,35	0,46			
<b>Duyarsızlaşma</b>						0,81	
MBI5	0,72		0,52	0,44			
MBI10	0,74	10,10**	0,55	0,46			
MBI11	0,71	9,86**	0,51	0,43			
MBI15	0,60	8,47**	0,36	0,39			
MBI22	0,55	7,79**	0,30	0,40			
<b>Kişisel Başarıda azalma</b>						0,79	
MBI4	0,56		0,31	0,35			
MBI7	0,67	8,51**	0,45	0,41			

MBI9	0,75	7,72**	0,56	0,42	
MBI15	0,64	7,19**	0,36	0,34	
MBI17	0,56	6,64**	0,31	0,36	
MBI19	0,53	6,45**	0,29	0,42	

\*: Ölçek güvenilirliği için ters kodlanmıştır r: Madde Toplam Korelasyonu \*\*p<0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde MBI ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,81; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,76 – 0,81 ve 0,79 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,33 ile 0,46 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 6). MBI ölçeği 17 madde ve üç boyutuyla güvenilir ve geçerli bir ölçek olarak doğrulanmıştır.

Verilerin analizinde AMOS 22 ve SPSS 15.0 kullanılmıştır. Faktörlere ait ortalama ve standart sapmalar betimsel istatistik tablosu şeklinde sunulmuştur.

Ölçek ve alt boyut puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness)  $\pm 1$  sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011).

YEM ile yapılan analizlerin esas amacı, birden fazla bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri test ederek, aralarındaki ilişkileri ortaya koymaktır (Gürbüz ve Şahin, 2014). YEM ile yapılan ilişki analizleri için geleneksel regreasyon analizleri kullanılsa da regreasyon analizleri her bir ilişki için bir tane regreasyon analizi yapılmaz. Çünkü Lisrel ve Amos gibi programlarda gerçekleştirilen analizler için birden fazla bağımlı ve bağımsız değişkenler aralarındaki ilişkiler tek bir analiz ile ortaya çıkarılabilmektedir (Tatlıdil, 1996). YEM önceden belirlenen ve kuramsal altyapısı oluşturulan bir ilişki durumu, örneklemden elde edilen veri ile doğrulanmaktadır. YEM analizlerinde en küçük ölçüm hataları dikkate alınarak hesaplanmaktadır. Klasik analizlerde gözlenen değişkenler dikkate alınırken, YEM'de hem gözlenen hem de gizil değişkenleri dikkate alarak birlikte analiz edilmektedir. Ayrıca YEM'le en uyumlu model belirlenerek tesadüfi ve tesadüfi olmayan ölçüm hataları açıklanmaktadır (Çokluk vd., 2012 ). Klasik çok değişkenli analizlerde bağımlı ve bağımsız değişken şeklinde tanımlanan ifadeler, YEM'de içsel ve dışsal değişkenler şeklinde tanımlanmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011).

### Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri

Beş faktör kişilik özellikler ve tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının betimsel istatistikleri aşağıdaki gibidir.

**Tablo 7:** Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri

Ölçek ve Alt Boyut	Madde Sayısı	Min.	Maks.	X	SS	Skewness
<b>BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ÖLÇEĞİ (FFPI)</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3,30</b>	<b>0,64</b>	<b>-0,25</b>
Gelişime açıklık	7	1	5	3,38	0,87	-0,52
Öz disiplin/sorumluluk	3	1	5	2,79	1,19	0,03
Dışa dönüklük	4	1	5	3,33	1,01	-0,53
Uyumluluk	4	1	5	3,69	0,96	-0,58
Nevrotiklik/duygusal dengesizlik	6	1	5	3,30	0,95	-0,61
<b>TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ (MBI)</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2,74</b>	<b>0,65</b>	<b>0,00</b>
Duygusal tükenme	6	1	5	2,65	0,85	-0,05

Duyarsızlaşma	5	1	5	2,42	1,02	0,65
Kişisel başarıda azalma	6	1	5	3,14	0,93	-0,11

Ölçeklerin betimsel istatistikleri incelendiğinde Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (FFPI) alt boyutlarından gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve nevrotilik puanlarının orta düzeyde; uyumluluk boyutu puanlarının orta-yüksek düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

Tükenmişlik Ölçeği (MBI) ve duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyutları puanlarının orta düzeyde; duyarsızlaşma alt boyut puanlarının düşük düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

### Kişilik Özellikleri Ve Tükenmişlik Aralarındaki İlişkilere Yönelik Sonuçlar

**Tablo 8:**Yol Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken		Bağımlı Değişken	B (SE)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
Gelişime açıklık	→	Tükenmişlik	-0,27 (0,09)	0,34	-2,75**	0,18
Öz Disiplin	→	Tükenmişlik	0,02 (0,07)	0,03	0,24	
Dışa Dönüklük	→	Tükenmişlik	0,08 (0,10)	0,10	0,80	
Uyumluluk	→	Tükenmişlik	-0,21 (0,09)	-0,27	-2,35**	
Nevrotiklik	→	Tükenmişlik	0,04 (0,09)	0,07	0,51	
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
1,39	0,04	0,06	0,90	0,914	0,93	

\*: p<0,05 \*\*p<0,01

Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri ölçeğindeki gelişime açıklık boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif yönlü ( $\beta=0,34$ ;  $t=-2,75$ ;  $p<0,01$ ), uyumluluk boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif yönlü ( $\beta=-0,27$ ;  $t=-2,35$ ;  $p<0,01$  ve anlamlı etkileri vardır. Gelişime açıklık puanları arttıkça tükenmişlik puanları da azalmaktadır. Uyumluluk puanları arttıkça tükenmişlik puanları azalmaktadır. Öz disiplin ( $\beta=0,03$ ;  $t=0,24$ ;  $p>0,05$ ), dışa dönüklük ( $\beta=0,10$ ;  $t=0,80$ ;  $p>0,05$ ) ve nevrotilikle ( $\beta=0,07$ ;  $t=0,51$ ;  $p>0,05$ ) boyutlarının tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Burada H1 temel hipotezi ve alt hipotezler test edilmiş, alt hipotezlerden H2b ile H2e kabul, H2a, H2c, H2d alt hipotezleri red edilmiştir.

### Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın sorunsalını oluşturan kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek için, ilk önce kişilik, tükenmişlik üzerine literatür araştırması yapılmıştır. İşgörenlerin kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek için daha çok betimsel çalışma yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda kişilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin çeşitli değişkenlerle incelenmesi için TRA2 bölgesi il ve bazı turistik öneme sahip ilçelerde yer alan tüm konaklama işletmeleri çalışanlarına “Beş Faktör Kişilik Ölçeği”, “Tükenmişlik Ölçeği” vasıtalarıyla anketler uygulanmıştır. Saha araştırmasına katılan konaklama işletmelerinden sekiz tanesi (4yıldız), on iki tanesi (3yıldız), sekiz tanesi (2 yıldız), dört tanesi (1yıldız) ve beş tanesi (Butik) otel olmak üzere 37

konaklama işletmesine anket uygulanmış toplamda 268 geçerli anket değerlendirilmeye alınmıştır. Anket sonuçları değerlendirilmeden önce kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda ölçeklerin geçerli ve güvenilir ölçekler olduğu sonucuna varılmıştır.

TRA2 bölgesi çalışanlarının büyük bir çoğunluğu turizm eğitimi almamıştır. Bu sonuçtan bu bölgedeki otel çalışanlarına turizm eğitimi eksiğinin olduğu, bu eksiği tamamlamak için bölgelerdeki üniversitelerin ilgili bölümleri tarafından çeşitli projelerle çalışanlara turizm eğitimi verilebilir. Ayrıca yeterli turizm eğitimi olmayan çalışanların sundukları hizmetin kalitesi ile ilgili araştırmalarda yapılabilir. Yine müşteri memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda yapılabilir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların yaptıkları işi uzun süreli yapılacak bir iş olarak görmedikleri halde mesleği başkalarına tavsiye etmektedirler. Bunun nedeninin yapılan yüzyüze görüşmelerden elde edilen bilgilere göre TRA2 bölgesinde iş alanlarının fazla olmaması, iş bulanların bunun farkında olduklarını ve buldukları işi değerli görmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Bulgulardan TRA2 bölgesi konaklama işletmelerinde kalifiye eleman açığının olduğu ve turizm eğitimi almış insanların neden konaklama işletmelerini tercih etmedikleri bir sonraki araştırmalarda da çalışma konusu olabilir.

Ölçeklerin betimsel istatistikleri incelendiğinde Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (FFPI) ve gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve nevrotiklik boyutları puanlarının orta düzeyde; uyumluluk boyutu puanlarının orta-yüksek düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre beş faktör kişilik özelliklerinden puanı çok yüksek ve puanı çok düşük olan bir özellik olmadığı, genelde beş kişilik özelliğinden dördünün orta düzeyde olduğunu, fakat bunlardan uyumluluk kişilik özelliğinin orta ve yüksek düzeyde olarak daha baskın olduğu tespit edilmiştir. Uyumluluk kişilik boyutundakilerin genel özellikleri olarak, affedici, başkalarının fazla irdelemeyen, herkese karşı saygılı ve nazik, kolay kolay insanlarda tartışmayan ve başkaları ile işbirliği yapmayı seven kişilerdir. TRA2 konaklama işletmesi çalışanlarının baskın kişilik özelliği uyumluluk boyutudur diyebiliriz.

Tükenmişlik Ölçeği (MBI) ve duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyutları puanlarının orta düzeyde olduğu, yani çalışanların yaptığı işten dolayı fazla tüketilmediği, yorgunluk, bitkinlik ve enerjinin azalması gibi durumların az olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyut puanlarının düşük düzeyde olduğu, ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma puanının düşük düzeyde olması, çalışanların hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun olmadıkları, onları değerli gördükleri, İşlerinden dolayı katılaştıkları, hizmet verdikleri kişileri önemsedikleri ve onlara karşı kibar ve ilgili olduklarını göstermektedir.

Araştırma kapsamında gelişime açıklık kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Bireyde öfke, kızgınlık, gerginlik oluşmasına neden olan tükenmişlik durumu, bireyi tüketerek bireyin işe odaklanmasının engelleyen ciddi bir sorundur. Bu sorunlar bireyde ailesinden, arkadaşlarından ve çevresinden kaçma ve uzaklaşma eğilimi yaratır. Yapılan araştırmalara göre, bazı kişilik özellikleri tükenmişlik yaşamaya daha elverişlidir. Gelişime açık kişilik özelliğine sahip bireyler daha pozitif, dışadönük, konuşkandırlar. Bu özellikler TRA2 otel çalışanlarının tükenmişlik yaşamalarını engeller diyebiliriz.

Araştırma kapsamında uyumluluk kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Kim vd., (2007)'nin yapmış olduğu çalışmada, uyumluluk kişilik özelliğinin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve negatif ilişkisinin olduğunu saptamıştır. Geçimlilik/Yumuşak başlılık olarak da adlandırılan bu faktörün özellikleri kibar, ince ruhlu, saygılı, güvenli, merhametli, kalbi açık gibidir (Costa vd., 1991). Bu kişilik özelliğine sahip bireyler pozitif ve olumlu düşüncelerle çevrelerine yaklaşırlar bu da onların tükenmelerini engeller bir özelliktir diyebiliriz. Diğer kişilik özellikleri(sorumluluk, dışadönüklük, nevrotiklik) ile tükenmişlik arasında herhangi anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Yine literatürdeki bazı çalışmalara göre, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler vardır (Kaşlı, 2009; Kutlay, 2011).

Hobfool, "Kaynakların Korunması Teorisi" bir tükenmişlik neden teorisidir. Bu kaynaklardan kişisel özellikler kaynağı, bireyin strese karşı dayanıklılığı üzerinde etkili olan kaynaktır. Araştırma

sonucunda beş faktör kişilik tiplerinden uyumluluk ve gelişime açıklıklığın tükenmişlik üzerinde anlamlı ve negatif etkisinin olduğu sonucu kaynakların korunması modeliyle desteklenmektedir.

Sonuç olarak çalışanlar, her örgütün belirlediği hedeflere ulaşmasını sağlayacak, en önemli yardımcılarıdır. Özellikle emek yoğun olan ve insanın insana hizmet ettiği konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve işletmenin en önemli amaçları arasında olan kar elde etme işgörenleri tarafından sağlanacağından, çalışanların işe uygun kişilik özelliğinde olması oldukça önemlidir. Bu nedenle çalışacak işgörenlerin kişilik yapılarının belirlenerek doğru kişilik özelliğine sahip kişinin, doğru işte çalıştırılması işletmelerin devamlılıkları açısından hayati öneme sahiptir. Bu nedenle, çalışanlar iyi hizmet vermeye yatkın, müşterilere hizmet sunmaktan zevk alan, Kişilik özelliklerine sahip bireylerden oluşturulması önerilebilir.

### **Kaynakça**

Baysal, C., Tekarslan, E. (1997). *Davranışlar Bilimleri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.

Bolat, T. (2008). *Dönüşümcü liderlik, personeli güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık ilişkisi*, Ankara: Detay

Cordes, C., Dougherty, T. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*. Vol:18,(4).

Büyüköztürk, Ş. (2011). *Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem

Costa, P., McCrae, R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEOPIR) and NEO Five-Factor (NEO-FFI) Inventory professional manual*. Odessa, :Psychological Assessment Resources.

Costa, P., McCrae, R., Dye D. (1991). *Facet Scales for Agreeableness and conscientiousne. a Revision of the NEO Personality Inventory. Personality and Individual Differences*, (12) 9, 887-898.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu G., Büyüköztürk. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS Ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pegem

Cloninger, S. (2004). *Theories Of Personality Understanding Persons*. New Jersey: Person Prentice Hall.

Droogenbroeck, B., Spruyt., Vanroelen,C. (2014). *Burnout Among Senior Teachers: Investigating The Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work. Teaching and Teacher Education*, 43, s. 99.

Doğan, K. (2005). *Ankara'daki İki Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumu ve İlişkili Etmenler*., G.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi. Ankara

Çetin, F., Basım, H. *Örgütte Bireysel Farklılıklar, Kişilik ve Değerler*.

Costa, P., McCrae, R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEOPIR) and NEO Five-Factor (NEO-FFI) Inventory professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Sığırı, Ü., Gürbüz, S. (2013). *Örgütsel Davranış*. S:94-135. İstanbul: Beta

Demirkan, S. (2006). *Özel sektördeki yöneticilerin ve Çalışanların bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyumu ve beş faktör kişilik özelliklerinin araştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

Feist, G., Feist, J. (2006). *Theories of personality*. Altıncı baskı, Mc Graw Hill Boston.

Gürbüz, S., Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (FelsefeYöntemAnaliz)*. Ankara: Seçkin.

Gezer, E. (2008). *Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Goldberg, L. (1993). *The structure of phenotypic personality traits*. *American Psychologist* 48(1), 26–34.

Holland, J.(1976).*Vocational Preferences. Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.Chicago: Rand Mc. Nally

Hogan, R.(2009). *Kişilik ve Kurumların Kaderi*, (Çev. Kölay, S.Y.).İstanbul: Remzi

Işıkhan, V.(2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal

Kim, HJ., Shin, K., Umbreit, W. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics, *Hospitality Management*, 26, 421–434

Kaşlı, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin kişilik Özellikleri, Lider-Üye etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi*, Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Maslach, C., Leiter, M., Jackson, S. (1985). Making a Significant Difference with Burnout interventions: Researcher and Practitioner Collaboration, *Journal of Organizational Behavior, J. Organiz Behav*

Meydan, C., Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay

Maslach, C., Zimbardo. P.(1982).*Burnout The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs;

Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter,P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.

Robbins, S., Judge, T. (2015). *Organizational Behavior*. İnci Erdem (Ed.). Ankara: Nobel

Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Eskişehir.

Shaye, A.(2009. Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality Traitsand Gender Influence Infidelity?”, Doctoral Dissertation, Alliant International University, California.

Solmus, T. (2006), *İs Yasamında Kullanılan Kisilik Ölçüm Araçları: Hangisi Doğru, Hangisi Kötü?*.İstanbul: PegemA.

Somer, O., Mediha, K., Arkun,. T (2004). *Kuramdan Uygulamaya Bes Faktör Kisilik Modeli ve Bes Faktör Kisilik Envanteri (5FKE)*, Ege Üniversitesi Edebiyat FakültesiYayınları, No.128, İzmir.

Tatlıdil, H .(1996). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel analiz*. Ankara.

Yelboğa, A. (2006). *Kisilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt. 8,Sayı. 2.