

Turizm Sektöründe Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü (Mediator Role of Resilience in the Effect of Personality Traits on Burnout Syndrome in the Tourism Sector)

* Suudan Gökçe GÖK^a 

^a Gendarmerie and Coast Guard Academy, The Faculty of Security Sciences, Ankara/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:03.07.2021

Kabul Tarihi:27.08.2021

Anahtar Kelimeler

Kişilik özellikleri

Tükenmişlik sendromu

Psikolojik dayanıklılık

Öz

Bu çalışma ile konaklama işletmelerindeki işgörenlerin kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü incelenmeye çalışılmıştır. Kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolünün test edilmesi amacıyla beş yıldızlı bir otelin 210 işgöreni üzerinde bir alan araştırması yapılmış ve anket tekniği ile veriler toplanmıştır. Elde edilen verilerin istatistiksel analizleri için SPSS 25.0 ve AMOS (Analysis of Moment Structures) programları kullanılmıştır. Bu kapsamda psikolojik dayanıklılığın kişilik özellikleri ile tükenmişlik üzerinde doğrudan negatif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Keywords

Personality traits

Burnout syndrome

Psychological resilience

Abstract

In this study, the mediator role of psychological resilience in the effect of the personality traits of the employees in the accommodation establishments on the burnout syndrome was tried to be examined. In order to test the mediator role of psychological resilience in the effect of personality traits on the burnout syndrome, a field study was conducted on 210 employees of a five-star hotel and data were collected by questionnaire technique. SPSS 25.0 and AMOS (Analysis of Moment Structures) programs were used for statistical analysis of the obtained data. In this context, it was concluded that psychological resilience has a direct negative effect on personality traits and burnout.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: suudangokce@hotmail.com tr (S.G. Gök)

GİRİŞ

Yaşanan olumsuz koşullar karşısında ayakta kalabilmek olarak tanımlanan psikolojik dayanıklılık kavramı, modern yaşamda oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Olumsuz durumlar karşısında risk ve koruyucu faktörlerin ilişkisi çerçevesinde bireylerin oluşan değişime ayak uydurabilmesi, baş edebilmesi durumudur. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığın yüksek olduğu bireylerin sorunlarla baş edebilecekleri ve her durumda verimliliklerini arttırabilecekleri öngörülmektedir. Diğer bir deyişle bireylerin psikolojik olarak zor algıladığı durumlar karşısındaki başa çıkabilme becerisini de göstermektedir. Bunun nedeni psikolojinin kişiden kişiye farklılık gösteren bir olgu olmasıdır. Dolayısıyla farklı çalışanlar üzerinde zorluğu algılama düzeyi de farklı olacak ve aynı zorluk derecesindeki olaylara farklı reaksiyonlar vereceklerdir. Zorluk konusunda güçlü olan bireyler, stres faktörlerini stresli durumlardan çekilmek yerine büyüme fırsatı olarak görmektedirler (Abdollahi & Noltemeyer, 2018).

Son dönemde yapılan çalışmalar stresli iş ortamının olumsuz sonuçlara yol açabileceğini göstermektedir. Bu çalışmalarda kronik veya çözülmemiş stresin farklı şekillerde birçok psikolojik ve fizyolojik sorunlara neden olabildiği (Hudd vd., 2000); tükenmişliğe, sağlıksızlığa, işe devamsızlığa, düşük moral, yetkinlik ve performansa yol açabildiği sonucuna ulaşılmıştır (Hannigan vd., 2004; Sutherland & Cooper, 1990). Dayanıklılığı düşük olan bireyler bu farklı algılar sebebiyle tükenmişlik yaşayacaklar bu durumda hem bireysel hem de örgütsel başarısızlığa neden olabileceklerdir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanlarda da az etki ya da hiçbir etki göstermeyecektir böylelikle bireysel ya da örgütsel tükenmişliğe sebep olmayacaklardır.

Bu farklılığın sebeplerinden biri de bireylerin sahip oldukları farklı kişilik faktörleridir. Bu kişilik farklılıkları örgütsel ve bireysel başarıda öne çıkmaktadır. Kişilik, bir kişinin bütün özelliklerini yansıtan bir kavramdır. Davranış bilimleri açısından kişilik, kişinin zihinsel, bedensel ve ruhsal farklılıklarının hepsinin kendi davranış biçimlerine ve yaşam tarzlarına yansımalarıdır. İnsanlar arasında bazı benzerlikler olsa bile kişilik kavramı, insanlar arasında farklılıklar üzerine kurulmuş bir olgudur (Eroğlu, 1998, s. 139). Bu farklılıkların yönetim psikolojisi açısından önemi, belirli amaçları en etkin ve verimli şekilde gerçekleştirmek için bireysel farklılıklardan nasıl yararlanılacağını araştırmaktır (Eren, 1998, s. 53).

Bu çalışma ile kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı etkisi incelenmeye ve kişilik yapılarına ışık tutmaya çalışılmıştır. Araştırmalarda kişilik özellikleri, tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılığın birbirini etkileyen kavramlar olduğu görülmekle beraber bu kavramlarla ilgili bir aracı etkinin çalışılmadığı ve literatürde eksik bir alan olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçevede bu çalışma ile yerli ve yabancı yönetim literatürüne katkıda bulunulabileceği düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri

Literatüre bakıldığında kişiliğe ilişkin çokça tanımın yer aldığı görülmektedir. Kişilik, anne ve babadan alınan genetik özellikler ve çevreyle etkileşim yoluyla şekillenen ve kolay değişmeyen nitelikler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Atkinson vd., 1990).

Kişilik özellikleri davranış, düşünce ve duygu kalıpları olarak ifade edilmektedir. Tutum ve davranışın aksine kişilik sabittir. Bu nedenle kişilik, özellikle bilgiye dayalı çalışan seçimi için bir gösterge olarak kullanılmaktadır. Performansın bir göstergesi olarak kişiliğe verilen farklı görüşlere rağmen, birçok örgüt ve yönetici, çalışanlarının

kişiliğine dikkat etmektedirler. Yöneticiler, işe alma kararları sırasında genel zihinsel yetenek veya zeka açısından bireysel kişilik özelliklerine neredeyse aynı ağırlığı vermektedirler (Mount & Barrick, 1998). Bu nedenle, hem teoride hem de uygulamada, kişiliğin iş performansını tahmin etmekle alakalı olabileceği kabul edilmektedir.

Beş Büyük kişilik özelliği (Goldberg, 1992) veya Beş Faktörlü kişilik özellikleri (McCrae & Costa, 1987), beş boyuttan oluşan, yaygın olarak araştırılan bir kişilik modelidir: nevroitiklik (veya tersine duygusal istikrar), dışa dönüklük, deneyime açıklık, vicdanlılık ve uyumluluk boyutlarından oluşmaktadır. Duygusal istikrar, bir bireyin strese doğru tepki verme yeteneğini ifade etmekte; dışadönüklük, dışadönüklüğü ve sosyalliği; deneyime açıklık, kişinin açık fikirli olma derecesini; bilinç, kişinin görevleri doğru ve kapsamlı bir şekilde gerçekleştirme derecesini; ve anlaşılabilirlik, kişinin işbirliği ve düşünceleri anlamına gelmektedir (Kyllonen vd., 2005).

1980'lerden bu yana, kişiliğin Beş Faktör Modeli'ni temel bağımsız kişilik faktörlerinin en kapsamlı sistemi olarak benimsemek konusunda fikir birliği oluşmuştur (Costa & McCrae, 1995). Beş üst düzey faktör veya boyutun - nevroitiklik, dışa dönüklük, deneyime açıklık, anlaşılabilirlik ve vicdanlılık - günlük yaşamın değerlendirmelerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Son derece nevroitik bireylerin sıradan günlük durumları bile tehdit olarak değerlendirdiği ve günlük yaşamın zorluklarını yüksek seviyelerde rapor ettiği ifade edilmektedir. Dahası, ileriye dönük çalışmalar, yüksek derecede nevroitiklik ile olumsuz yaşam olaylarının daha sonra ortaya çıkması arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Aksine, yüksek vicdanlılık, anlaşılabilirlik ve bir dereceye kadar dışa dönüklük, günlük zorlukların daha düşük değerlendirilmesiyle ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Vollrath, 2001).

Tecrübeye Açıklık

Deneyime açık olanlar meraklı, kurallara daha az bağlı, yaratıcı ve zeki olarak tanımlanabilmektedir (Furnham, 2008; Goldberg, 1990). Yüksek düzeyde açıklığa sahip kişiler, bilgiyi paylaşma eğiliminde artış göstermekte (Cabrera vd., 2006) ve sosyal çevrelerinde daha proaktif ve duyarlı olabilmektedirler (Krasman, 2010).

Nevrotiklik

Nevrotikliği yüksek olan kişilerin özgüvenleri düşük ve stresli durumlara karşı daha savunmasızdırlar (Bontempo & Napier, 2011). Duygularını düzenleyemedikleri için (Johnson vd., 2008) anksiyete ve üzücü duygular yaşama eğilimindedirler. Ek olarak, kaçınma motivasyonuna sahiptirler. Son derece nevroitik insanlar aynı zamanda utanç, öfke, kaygı, depresyon yaşama ve çoğu durumu olumsuz bir şekilde yorumlama eğilimindedir (Costa & McCrae, 1995). Görevlerini yerine getirirken enerjik değillerdir (Colbert vd., 2004) ve sonuçlarından emin olmadıkları durumlardan kaçınmaya çalışmakta (Sung ve Choi, 2009) ve bu tür faaliyetleri bir tehdit olarak görmektedirler (King vd., 2005). Bu nedenle, belirsiz durumlardan kaçınmaları ve yeni deneyimlere kapalı olmaları nedeniyle, yaratıcı olma ihtimalleri düşüktür.

Vicdanlılık

Vicdanlı insanlar sorumlu, organize, ısrarcı, güvenilir ve başarı odaklı olmaktadır (Raymark vd., 1997). Bu özellikler, onları kontrolcü olmaya daha yatkın hale getirmektedir (Avery, 2003). Dahası, vicdanlılığı yüksek olan insanlar daha büyük bir ahlaki yükümlülük duygusuna sahiptirler (Walumbwa & Schaubroeck, 2009) ve bu nedenle daha fazla sorumluluk hissetmektedirler (LePine & Van Dyne, 2001). Performans ve iş doyumunu tahmin etmede vicdanlılık, Beş Büyük kişilik özellikleri arasında en önemli faktördür (Raja & Johns, 2004). Sorumluluk sahibi çalışanlar memnun oldukları için, memnuniyetlerini artırmak için yaratıcı yollar da dahil olmak üzere başka fırsatlar

bulma ihtiyacı hissetmezler. Dahası, görevleri yeni yollardan yerine getirme olasılıkları daha yüksektir (Sung & Choi, 2009)

Uyumluluk

Uyum boyutu yüksek olan insanlar, güvenilir, yardımsever, merhametli, bağışlayıcı, sempatik, yumuşak kalpli, iyi huylu, iyi niyetli, duyarlı ve empatik olma eğilimini göstermektedir (Patrick, 2011). Kısaca, uyum boyutu, şefkat, nezaket, çıkarıcı olmayan, insanlarla işbirliğini seven, insanlara güvenen, güven veren ve fedakârlık gibi özellikleri barındırmaktadır.

Dışa dönüklük

Dışa dönük özelliği aktif olan kişiler sosyalleşmeyi seven, konuşkan, hareketli karakter özellikleri gösterirler. İlgi odağı olmayı sever, yeni insanlarla tanışmak için heyecan duyarlar. Bu karakter faktörü daha düşük olan, diğer bir deyişle içe dönük olan kişilerde ise yalnızlığı tercih etme, konuşmadan önce dikkatlice düşünme, sosyalleşmekten yorulma gibi özellikler dikkat çekmektedir. Dışadönüklük, literatürde üzerinde en çok çalışılan faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Dışadönüklük, bireyin enerjisini daha çok dış dünyaya yönlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Chauvin vd., 2007).

Tükenmişlik

Tükenmişlik, Freudenberger (1974) tarafından duygusal olarak tükenmiş ve temelde işyeri etkileşimleri ve kişilerarası ilişkiler sonucunda iş gereksinimlerini yerine getiremeyen çalışanları tanımlamak için ortaya atılan bir kavramdır. Maslach (1976), Freudenberger'in ilk varsayımlarını yaygın olarak kullanılan bir tükenmişlik modeline dönüştürmede etkili olmuştur. Tükenmişlik kavramsallaştırmasını, kişisel başarının azalmasına yol açan işteki fiziksel, zihinsel ve duygusal tükenme ifadelerini içerecek şekilde genişletmiştir (Maslach & Leiter, 1999). Bunların en etkili olan duygusal tükenme, enerji ve duygusal kaynak kaybı ile aşırı psikolojik yük hissini içermektedir (Cordes vd., 1997). Bu kavramsallaştırma, tükenmişliğin genel olarak işyerinde kişilerarası ilişkiler krizinden ziyade işle ilgili bir kriz olduğunu vurgulamaktadır (Maslach vd., 1997).

Tükenmişlik genellikle beklentiler, idealler ve işyeri gerçekleri arasındaki uyumsuzluk ile başlamaktadır (Jackson vd., 1986). Örgütlerde meydana gelen gerilimler başlangıçta fark edilmese de, zamanla duygusal gerginlikle iş ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz tavırlar gelişmesine sebep olmaktadır (Schaufeli & Buunk, 2002). Tükenmiş çalışan, azalan motivasyon ve sinizm duygularına karşılık gelen “ısrarcı, olumsuz, işle ilgili bir zihin durumu” (Schaufeli & Enzmann, 1998) geliştirmektedir (Maslach vd., 2001). Devamsızlık, tatminsizlik, hastalanma ve mesleki öz saygı kaybına uğrama olasılıkları oldukça yüksektir (VanDick & Wagner, 2001). Tükenmişlikle doğrudan bağlantılı diğer olumsuz sonuçlar arasında daha fazla iş-yaşam çatışması ve azalan refah da (Maslach vd., 2001) bulunmaktadır.

İş Hayatında Tükenmişlik

Son yıllarda, çalışanlar arasında iş tükenmişliği kavramına büyük bir ilgi gösterilmektedir. Organizasyonel yönetim, eğitim ve psikoloji dahil olmak üzere çeşitli alanlarda olumsuz etkileri olduğuna dair sonuçlar literatürde yer almaktadır. Spesifik olarak, iş tükenmişliği yalnızca çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlığına zarar vermekle kalmaz (Bono & Vey, 2005; Jenkins & Elliot, 2004), aynı zamanda artan personel devri (Cannon & Herda, 2016), üretken olmayan davranışlar (Smoktunowicz vd., 2015), düşük performans ve refahın azalmasına sebep olmaktadır

(Lizano & Barak, 2015). Bu nedenle, tükenmişliği etkileyen faktörleri keşfetmek ve önlemek için etkili müdahalelerin yapılması, tüm örgütlerin temel bir görevidir.

Tükenmişlik sürecine katkıda bulunan bireysel ve örgütsel faktörleri ile bunun örgüt açısından olumsuz sonuçları ile ekstra rol davranışları gibi olumlu sonuçlarının da olabileceği ifade edilmektedir (Maslach vd., 2001). Yönetim literatürü, tükenmişliğin çalışanın yokluğunu pozitif olarak öngördüğünü ve kronik bir “yıpranmış” durum yaşandığında yıkıcı bir tepkiyi temsil ettiğini öne sürmektedir (Maslach & Leiter, 1999).

İş tükenmişliği, anormal fiziksel, duygusal, zihinsel ve / veya davranışsal belirti ve semptomlarla sonuçlanan çalışma ortamındaki etkileşimden kaynaklanan, yönetilemeyen sürekli stresin bir sonucudur. İş tükenmişliği çok boyutlu bir sendromdur. Aynı koşullar altında farklı insanlar tükenmişliğe farklı tepki verdiği için, iş tükenmişliğini anlamak zorlaşmaktadır.

İş tükenmişliği, kronik iş stresinden kaynaklanan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalmış kişisel başarının sebep olduğu psikolojik bir sendromdur (Leiter & Maslach, 1988).

Duygusal tükenme, kişinin duygusal ve psikolojik kaynaklarının tüketilmesi; *duyarsızlaşma*, kişinin işinin çeşitli yönlerine olumsuz, duygusuz veya duygusuz bir tepkiyi; *azalmış kişisel başarıyı*, yetersizlik, iş başarısında ve üretkenlikte azalma hissini ifade etmektedir. Bu sebeple de eski performansını sergileyememektedir (Leiter & Maslach, 1988).

Bireyin sahip olduğu kişisel özellikleri ve karakteri, çalışma ortamında tükenmişliğe uğrama veya tükenmişliği artırmaya sebep olurken, diğer bir yandan da tükenmişliği önleyebilen bir durum olarak görülmektedir. Kişisel ve sosyal açıdan bakıldığında ise cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çalışma süreleri, kişilik gibi etmenler tükenmişliği etkilemektedir (Arı & Bal, 2008). Bireysel faktörlerin yanı sıra tükenmişliğe yol açan örgütsel faktörlerde mevcuttur ve aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir.

İş yükü, birey ve iş arasındaki iş yükü açısından uyumsuzluk genellikle tükenmişliğin temelindeki bitkinliğe (duygusal tükenmeye) neden olmaktadır (Ardıç & Polatçı, 2009, s. 26-27).

Kontrol, bireylerin işleri için gerekli kaynaklar üzerinde kontrol sağlayamamaları veya işin yapılış şeklindeki uyumsuzluk, kişisel başarının düşmesine ve tükenmişliğe sebep olmaktadır (Maslach vd., 2001, s. 414).

Ödül, bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak, maddi veya manevi açıdan takdir edilmesini ifade etmektedir (Leiter, 2003, s. 2).

Aidiyet, konusunda şüphe taşıyan çalışan kendini yalnız, geri planda ve çevreden dışlanmış hissetmekte ve diğerleriyle aktif bir çatışma içerisine girmektedir (Leiter, 2003, s. 10).

Adalet, çalışanın örgütündeki adaletsizlik hissi duygusal olarak çökmesine ve tükenmesine sebep olmaktadır. Ayrıca adaletsiz çalışma ortamı, çalışanın işe ve örgütüne karşı duyarsızlaşmasına sebep olmaktadır (Maslach vd., 2001, s. 415).

Değer, “Neyin iyi, neyin kötü olduğuna ilişkin sahip olunan inanç”tır (Bilgin, 2003, s. 80-81).

Psikolojik Dayanıklılık

Psikolojik dayanıklılık, tehdit değerlendirmesini azaltmak, zorlukların üstesinden gelmek ve bu olumsuz durumlarla başa çıkma becerilerini ifade etmektedir (Cole vd., 2004). Dayanıklılık genellikle birbiriyle ilişkili üç kişilik özelliğinin bir kombinasyonu olarak tanımlanmaktadır:

- Kişinin olayların gidişatını kontrol etme veya etkileme becerisine olan inancı (kontrol)
- Hayatın çeşitli alanlarına içsel bir motivasyon ve işe bağlılık (bağlılık)
- Kişisel gelişim fırsatları olarak yeni deneyimlerin ve zorlukların takdir edilmesi (Bartone, 2000; Kobasa, 1979; Maddi & Kobasa, 1984).

Bu üç özellik, stresli koşullar altında değerlendirilmektedir (Alexander & Klein, 2001; Andrew vd., 2008; Barton vd., 2004; Bartone vd., 1989; Moreno Jiménez vd., 2006; Martin vd., 2009). Örneğin, polislerin ölümcül güç kullanımıyla ilgili deneysel bir çalışmada, tahammülü düşük olan memurların, simüle edilen olaylar sırasında, sertliği yüksek olan memurlardan daha hatalı kararlar aldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Askeri gruplarda yapılan bazı çalışmalarda da, savaşa maruz kalma stresinin (Bartone, 2000), dayanıklılığı ve lider performansını etkilediği ifade edilmektedir (Bartone vd., 2009).

Dayanıklılıkla ilgili 30 yıldan fazladır çalışma yapılmasına rağmen, dayanıklılığın doğasıyla ilgili çözülmemiş sorunlar mevcuttur. Yapılan çalışmalar kavramı bir yandan kişilik genel özellik teorilerinin şemsiyesi altına alırken, diğer yandan bir kişilik eğilimi olduğu düşünülmektedir (Matthews vd., 2003). Örneğin, kişilik ve öznel iyi oluşun bir meta-analizinde DeNeve & Cooper (1998), dayanıklılığı Beş Büyük kişilik modelinin genel dışa dönüklük faktörü altında toplamaktadır. Ancak diğer taraftan, bazı çalışmalar yapının esnekliğini vurgulamaktadır. Maddi (2004) dayanıklılığı daha çok, yaşamın erken dönemlerinde öğrenilen ancak yetişkinlikte eğitim müdahaleleri yoluyla geliştirilebilen üç ilişkili tutumdan (yani bağlılık, kontrol ve meydan okuma) oluşan bilişsel / duygusal bir karışım açısından değerlendirmektedir.

Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler

Psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler yapılan çalışmalarda psikolojik dayanıklılığın gelişebilmesi ve ortaya konabilmesi için risk faktörlerinin varlığından bahsedilmekte, diğer taraftan risk faktörlerinin etkilerini azaltacak ya da onları ortadan kaldıracak koruyucu faktörlerin de var olduğu ifade edilmektedir (Pena, 2016, s. 2-3).

Risk faktörleri, insanların olumsuz ve istenmeyen sonuçları yaşama olasılığını artıran özelliklerini tanımlamak için kullanılmaktadır. Risk faktörleri, bireyin, günlük stresin olumsuz etkilerine karşı savunmasızlığını artıran olgulardır. Risk faktörlerinin olumsuz bir değişime veya kalıcı kötü bir davranışa neden olma olasılığı yüksek olsa da kesin bir dil ile belirli bir olumsuz sonucu öngörmedikleri; bireyleri yalnızca, bu sonucun daha yüksek bir etkisi ile ilişkili koşullara maruz bıraktıkları görülmektedir (Tusaie & Dyer, 2004, s. 4). Risk faktörleri; kişisel, ailesel ve toplumsal risk faktörleri olmak üzere üç kategoride incelenmektedir (Rutter, 2006).

Koruyucu faktörler ise riskin etkilerini en aza indirgeyen veya yok eden, adaptasyonu ve kişinin uygun olma durumunu artıran durumları belirtmektedir (Masten, 1994). Koruyucu faktörlerinin risk faktörlerine karşı başa çıkmayı sağlaması nedeniyle bu konuda bireylere umut olduğu vurgulanmaktadır. Koruyucu faktörler, bireyin karşılaşmış olduğu bireysel, ailesel ve çevresel risk faktörlerinin etkisini pozitif yönde değiştiren, birey, aile, topluluk

veya kurumlarla birlikte yaşayabilen ve doğada biyolojik veya psikososyal olabilen faktörler şeklinde tanımlanmaktadır (Mrazek & Haggerty, 1994, s. 127-128; Luthar & Cicchetti, 2000, s. 859).

Değişkenlerarası İlişkiler

Yapılan araştırmalar neticesinde kişilik özellikleri ile psikolojik dayanıklılığın alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Davey vd, 2003; Fayombo, 2010; Friberg vd., 2005; Liu, Wang ve Li, 2012; Nakaya vd., 2006). Yine yapılan çalışmalarda Beş Faktörlü Kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında farklı yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Bu bağlamda nevrozizm tükenmişlik ile pozitif yönlü (Anvari vd., 2011, s. 117; Kim vd., 2009, s. 100), duyarsızlaşma boyutu ile pozitif yönlü (Zopiatis vd., 2010, s. 6; Bakker vd., 2006, s. 42) ve kişisel başarı hissinde azalma boyutu ile negatif yönlü ilişkili (Maylor, 2018; Zopiatis vd., 2010) olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Psikolojik dayanıklılığa ilişkin literatürde psikolojik dayanıklılıkla tükenmişlik arasında ilişkinin olduğuna dair çalışmalar yer almaktadır. Farklı sektörlerdeki çalışmalara bakıldığında, psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik arasındaki ilişki mevcut çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları düşük iken, kişisel başarı boyutunun yüksek olduğu ortaya konmuştur (Yang vd., 2018). Diğer bir ifadeyle psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek çalışanlarda tükenmişliğe daha az rastlandığı ifade edilmektedir (Khaksar vd., 2019, s. 26).

Sözü edilen değişkenler arası ilişkilerden yola çıkılarak çalışmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

H1: Kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı etkisi vardır

H2: Kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi vardır

H3: Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi vardır

H4: Kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı etkisi vardır.

Araştırmanın Yöntemi

Örneklem

Araştırmanın örneklemini Ankara'da hizmet veren bir otelde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. 2019 yılı Mayıs ayında Ankara'da bulunan beş yıldızlı bir otelde çalışan 302 çalışandan 210 kişiye ulaşılmış ve kolayda örnekleme yöntemi ile araştırmacılar tarafından anket yapılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgilere yönelik bilgiler, ikinci bölümde ise beş faktör kişilik tipleri, tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılığa ait ifadeler bulunmaktadır.

Verilerin Analizi

Verilerin istatistiksel analizleri için SPSS 25.0 ve AMOS (Analysis of Moment Structures) programları kullanılmıştır. Kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı etkisini analiz etmek için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır.

Ölçüm Araçları

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği

Katılımcıların psikolojik dayanıklılıklarını değerlendirmek amacıyla; Friberg vd. (2005) tarafından geliştirilen Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplam 33 madde olup, altı alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; ‘yapısal stil’, ‘gelecek algısı’, ‘aile uyumu’, ‘kendilik algısı’, ‘sosyal yeterlilik’ ve ‘sosyal kaynaklar’ olarak ele alınmaktadır (Basım & Çetin, 2011, s. 104-114). Ölçekte önyargılı bir değerlendirmeye yer vermemek için yargıların değerlendirmesinde Likert tarzına benzeyen bir format kullanılmıştır.

Tükenmişlik Ölçeği

Anketin tükenmişlikle ilgili bölümünde katılımcılara Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe uyarlaması ile geçerlilik-güvenilirlik çalışması yapılmış olan toplam 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) uygulanmıştır. Tükenmişlik ölçeği “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “düşük kişisel başarı” alt ölçeği olarak 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan bütün ifadeler 5li likert tipinde hazırlanmıştır.

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği

Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilmiş, kültürlerarası bir çalışmanın Türkiye ayağı kapsamında Türkçe’ye çevrilmiştir (Schmitt vd., 2007). Toplam 44 maddeden oluşan ölçekte ‘gelişime açıklık’, ‘dışadönüklük’, ‘nörotiklik’, ‘uyumluluk’ ve ‘özdisiplin’ alt boyutları bulunmaktadır. Ölçek 5’li likert tipinde hazırlanmıştır.

Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırma kapsamında ilk olarak ölçeklerin içsel tutarlılık güvenilirliğine bakılmıştır. İç tutarlılık güvenilirliği, bir testin veya anketin ölçmek istediğiniz şeyi gerçekte ne kadar iyi ölçtüğünü ölçmenin bir yoludur. Bu kapsamda da öncelikle Cronbach α katsayısına bakılmıştır. Cronbach α katsayısı 0 ile 1 arasında değer almaktadır ve ölçeğin α katsayısı ne derece yüksek ise yani 1’e yakın ise ölçekte yer alan maddelerin o derece birbiriyle tutarlı ve aynı özelliğin öğelerini ölçmekte oldukları kabul edilmektedir (Tezbaşaran, 1996, s. 46).

Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin cronbach α değeri 0.831, tükenmişlik ölçeğinin cronbach α değeri 0.883 ve kişilik özellikleri ölçeğinin cronbach α değeri 0.710 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar kapsamında ölçeklerin içsel tutarlılık değerlerinin uygun olduğu anlaşılmıştır.

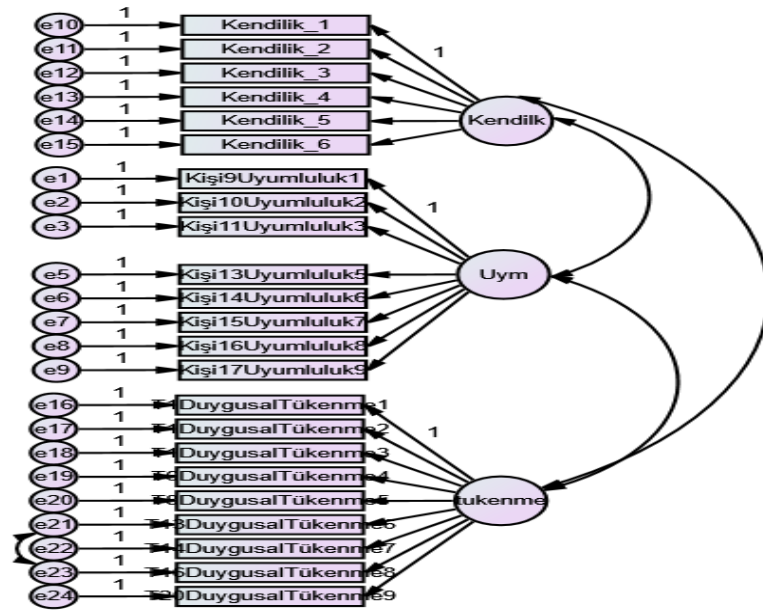
Araştırma bulgularının normal dağılımını test etmek amacıyla Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılmıştır. Yapılan analizler sonucunda Psikolojik dayanıklılık Ölçeğinin “Kendilik Algısı” alt boyutunun Skewness değerinin 0,16 Kurtosis değerinin 0,83 olduğu, “Kaynaklar” alt boyutunun Skewness değerinin 1,49, Kurtosis değerinin 0,8 olduğu, “Gelecek” alt boyutunun Skewness değerinin 0,20, Kurtosis değerinin -0,016, “Yapısal” alt boyutunun Skewness değeri 0,48 Kurtosis değerinin 0,762, “Sosyal Yeterlilik” alt boyutunun Skewness değeri 1,093, Kurtosis değerinin 0,94 olduğu görülmektedir. Kişilik ölçeğinin “Uyumluluk” alt boyutunun Skewness değerinin ise -0,032 ve Kurtosis değerlerinin 0,947 olduğu görülmektedir. İstatiksel analizlerin yapılabilmesinin ön koşulu verilerin normal dağılması veya normal dağılıma yakın dağılım göstermesidir. Ölçeklerde bulunan ifadeler ile ilgili çarpıklık ve basıklık değerlerinin, -1,5- +1,5 değerleri arasında olması, verinin normal dağılım sergilediği ifade edilmektedir

(Tabachnick & Fidell, 2013). İlgili yazın incelendiğinde verilerin normal dağılımına ilişkin aralıklar arasında olduğu görülmektedir. Yukarıda verilen değerler normallik koşulunun sağlandığını göstermektedir.

Bulgular

İkinci aşama olarak AMOS 25 programı ile ölçeklere ait doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. DFA, faktör analizi üzerine kurulu hipotezlerin test edilmesi için geliştirilen bir yöntemdir. Çok sayıda gözlenen veya ölçülen değişken tarafından temsil edilen gizli yapıları içeren, çok değişkenli istatistiksel analizleri tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır (Aytaç vd., 2010, s. 16).

Ölçüm Modeli DFA Sonuçları



Şekil 1: Yapısal Model

Çalışmada kullanılan çok boyutlu kişilik, psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik ölçeklerinin boyutlarının araştırma örnekleminde gizil yapılarını ölçmede başarısız olması nedeniyle alt boyutlardan en iyi uyuma sahip ve kuramsal olarak güçlü olarak görülen Uyumluluk boyutunun duygusal tükenme üzerindeki etkisinin kendilik algısı aracılığının test edildiği bir model oluşturulmuştur. Ölçüm modelinde modelin uyumunu bozan kişilik ifadelerinden bir tanesi çıkarılmıştır. Ayrıca modifikasyon endekslerine göre uyum iyiliğini artırmak amacıyla duygusal tükenmenin iki ifadesi arasında ko-varyans oluşturulmuştur. Oluşturulan modelin DFA sonuçları (Tablo 1) modelin uyum değerlerinin kabul edilebilir ve mükemmel seviyede olduğunu göstermektedir (Hu & Bentler, 1999). Her bir ölçeğin kendi gizil yapılarını ölçmedeki başarısı ise AVE, MSV ve CR değerleri ile kontrol edilmiştir. Tablo 2'deki sonuçlar incelendiğinde ölçeklerin kendi yapılarını, diğer yapılardan farklılaşarak başarıyla ölçtüğünü göstermektedir (Henseler vd., 2015).

Tablo 1: Ölçüm Modeli Uyum Değerleri

Kriter	Ölçüm	Kabul aralıkları	Değerlendirme
CMIN	398,653	--	--
DF	226,000	--	--
CMIN/DF	1,764	1 ile 3	Mükemmel
CFI	0,951	>0.95	Mükemmel
SRMR	0,053	<0.08	Mükemmel
RMSEA	0,060	<0.06	Kabul Edilebilir
PClose	0,041	>0.05	Kabul Edilebilir

Tablo 2: AVE , MSV ve CR değerleri

	CR	AVE	MSV
Uy.	0,900	0,530	0,409
Ken.	0,931	0,693	0,066
Tük.	0,948	0,671	0,409

Yapısal Model Analizi

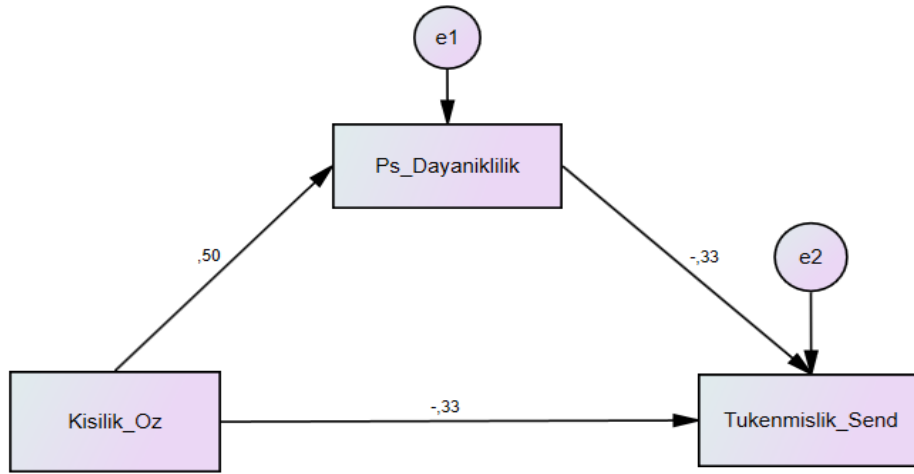
Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla Şekil 1'deki yapısal model oluşturulmuştur. Yapısal modelin uyum değerleri DFA ile kontrol edilmiştir. Analiz sonucunda kişiliğin bir ifadesinin hata varyansı ile tükenmişlik gizil boyutunun hata varyansı arasında yüksek korelasyon oluşması nedeniyle bu ifade çıkarılarak modelin uyum değerleri artırılmıştır. Tablo 3'te sunulan değerlere göre PClose değeri dışındaki değerlerin kabul edilebilir ve mükemmel uyuma sahiptir. Browne ve Cudeck (1992), RMSEA ile olan deneyimlerine dayanarak, .05 veya daha düşük bir RMSEA'nın "yakın uyumu" gösterdiğini öne sürmektedir. Bu "yakın uyum" tanımını kullanan PCLOSE, yakın uyum testi verirken P tam uyum testi verir. RMSEA'nın kabul edilebilir olması nedeniyle modelin hipotezleri test etmek için yeterli uyuma sahip olduğu değerlendirilmiştir.

Tablo 3: Modelin Uyum Değerleri

Kriter	Ölçüm	Kabul aralıkları	Değerlendirme
CMIN	397,453	--	--
DF	205,000	--	--
CMIN/DF	1,939	1 ile 3	Mükemmel
CFI	0,945	>0.95	Kabul edilebilir
SRMR	0,062	<0.08	Mükemmel
RMSEA	0,067	<0.06	Kabul edilebilir
PClose	0,003	>0.05	Kötü

Sosyal bilimlerde değişkenler her zaman birbiri üzerinde doğrudan etkilere sahip olmayabilir veya doğrudan etkilerin yanında dolaylı etkilerde söz konusu olabilir. Böyle durumlarda aracı etkilerin analiz edilmesi makul bir

yaklaşım olabilir. Bağımlı değişkenin bağımsız değişken üzerindeki etkisi bir aracı değişken vasıtasıyla gerçekleşiyorsa aracı etki söz konusudur şeklinde de ifade edilebilir.



Şekil 3: Aracı Etki Modeli

Yol analiz modeli için oluşturulan yapısal eşitlik modelinin analizi yapılmış ve yol analizine ait değerler Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Yol Analizine Ait Değerler

			Standardize Edilmiş Tahmin Katsayısı	Standart hata	C.R.	P
Ps_Dayaniklilik	<---	Kisilik_Oz	,500	,091	8,339	***
Tukenmislik_Send	<---	Ps_Dayaniklilik	-,327	,097	-4,987	***
Tukenmislik_Send	<---	Kisilik_Oz	-,334	,147	-5,096	***

Oluşturulan yapısal eşitlik modeli kapsamında kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif ($\beta=.500$, $p>0.001$), tükenmişlik sendromu üzerinde negatif ($\beta=-.334$, $p>0.001$) etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik sendromu üzerinde negatif ($\beta=-.327$, $p>0.001$) etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır.

Kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü yine AMOS 25 ile doğrudan ve dolaylı etkilere bakılarak analiz edilmiştir. Bu kapsamda kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında doğrudan ($\beta=-.334$, $p>0.001$) negatif bir etkiye sahipken dolaylı olarak yani kişilik özelliklerinin tükenmişlik arasındaki etkisinin psikolojik dayanıklılık üzerinden ($\beta=-.163$, $p>0.001$) dolaylı etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır. Kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı etkisini analiz etmek için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır. Kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerinde etkisinde; psikolojik dayanıklılığın $\beta=-.497$, $p>0.001$ etkisinin olduğu anlaşılmıştır. Yani kişilerin sahip oldukları kişilik özellikleri tükenmişlik seviyesini azaltırken psikolojik dayanıklılık seviyesi de bu ilişkideki seviyeyi daha fazla azaltmaktadır.

Sonuç ve Tartışma

Modern yönetim anlayışının gelişimi ile birlikte insan kaynağının, verimlilik ve üretim artışı açısından rolü gittikçe önem kazanmıştır. Bu çerçevede örgütlerin çalışanlarına verdikleri önemle beraber çalışan davranışı ile örgüt arasındaki ilişkilerde daha çok araştırılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda gelişen dünya ve zorlaşan çalışma koşulları

altında çalışanların olumsuz davranışlarda bulunması hem bireysel hem de örgütsel çıktılara zarar vereceğinden, örgütler bu olumsuzlukları gidermeyi amaçlayan çözümler üretmeye başlamışlardır. Bahsi geçen olumsuz çalışma koşulları farklı kişiliklere sahip bireylerde farklı davranışlara sebep olmakta, hatta ve hatta fiziksel ve psikolojik sorunlara neden olabilmektedir. Stres altında çalışan ve psikolojik dayanıklılığı düşük olan çalışanlarda sıkça rastlanan tükenmişlik sendromu da bu sonuçlardan biri olup düşük performans, motivasyon eksikliği, üretkenlik karşıtı davranışlar gibi benzer negatif sonuçlara neden olabilmektedir. Olumsuz kişilik özelliklerine sahip olan çalışanların daha kolay tükenmişlik yaşayabileceği, ancak psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin bu olumsuz koşulları daha kolay atlatabileceği öngörülmektedir. Tam da bu noktada kişilik özellikleri önem kazanmakta bireysel ve örgütsel başarıda öne çıkmaktadır. Kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılığın yordayıcısı olduğu düşünüldüğünde tükenmişlik üzerinde ciddi bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Bu bağlamda bu çalışma ile sözü edilen değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiş ve birbirleri üzerindeki etkileri açısından ele alınmıştır. Özellikle emek yoğun çalışan işletmelerde kişilik özelliklerinin daha fazla ön plana çıkması sebebiyle, çalışma turizm sektöründe yapılmıştır. Elde edilen veriler kapsamında kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif, tükenmişlik sendromu üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik sendromu üzerinde negatif etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır. Kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü yine doğrudan ve dolaylı etkilere bakılarak analiz edilmiştir. Bu kapsamda kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında doğrudan negatif bir etkiye sahipken dolaylı olarak yani kişilik özelliklerinin tükenmişlik arasındaki etkisinin psikolojik dayanıklılık üzerinden dolaylı etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır. Kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın etkili olduğu anlaşılmıştır. Yani kişilerin sahip oldukları kişilik özellikleri tükenmişlik seviyesini azaltırken psikolojik dayanıklılık seviyesi de bu ilişkideki seviyeyi daha fazla azaltmaktadır.

Örgütlerin bu çerçevede üretkenliklerini arttırabilmeleri için bir takım çalışmalar yapmaları zorunlu hale gelmektedir. Bu kapsamda yöneticiler, mutluluk yaratan faktörleri ve iş tükenmişliğini azaltan faktörleri uygulayarak, iş tükenmişliğini kontrol edebilir ve çalışanları zihinsel ve fiziksel olarak inciten ciddi sonuçlarını önleyebilir. Tükenmişliği azaltmak için örgütlerde kullanılan müdahale planları geliştirilebilir. İş yeterliliği geliştirme, bireysel yüzleşme becerileri geliştirme, sosyal destek veya gevşeme egzersizleri gibi bireysel planlar uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Abdollahi, A., & Noltemeyer, A. (2018). Academic hardiness: Mediator between sense of belonging to school and academic achievement?. *The Journal of Educational Research*, 111(3), 345-351.
- Alexander, D. A., & Klein, S. (2001). *Ambulance intervention research*. Washington, DC: National Academy Press.
- Andrew, M. E., McCanlies, E. C., Burchfiel, C. M., Charles, L. E., Hartley, T. A., Fekedulegn, D., & Violanti, J. M. (2008). Hardiness and psychological distress in a cohort of police officers. *International Journal of Emergency Mental Health*, 10, 137-147.
- Anvari, M. R. A., Kalali, N. S., & Gholipour, A. (2011). How does personality affect on job burnout?. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(2), 115.

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Atkinson Jr, G., Murrell, P. H., & Winters, M. R. (1990). Career personality types and learning styles. *Psychological Reports*, 66(1), 160-162.
- Avery, D. R. (2003). Reactions to diversity in recruitment advertising--are differences black and white?. *Journal of applied psychology*, 88(4), 672.
- Bakker, A. B., Emmerik, H. V., & Euwema, M. C. (2006). Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and occupations*, 33(4), 464-489.
- Barton, J., Vrij, A., & Bull, R. (2004). Shift patterns and hardiness: Police use of lethal force during simulated incidents. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 19, 82–89. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02802577>
- Bartone, P. T. (2000). *Hardiness as a resiliency factor for United States forces in the Gulf War*.
- Bartone, P. T., Ursano, R. J., Wright, K. M., & Ingraham, L. H. (1989). The impact of a military air disaster on the health of assistance workers: A prospective study. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 177, 317–328. <http://dx.doi.org/10.1097/00005053-198906000-00001>
- Bartone, M.A., & Sutcliffe, K.M. (2009), 'Overcoming dysfunctional momentum: organizational safety as a social achievement', *Human Relations*, 62(9), pp. 1327–1356.
- Basım, H. N., & Çetin, F. (2011). Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Benet-Martínez, V., & John, O. P. (1998). Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English. *Journal of personality and social psychology*, 75(3), 729.
- Bilgin, N. (2003). *Sosyal psikoloji sözlüğü*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Bono, J., & Vey, M. (2005). *Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research*. In C. E. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in organizational behavior* (pp. 213-233)
- Bontempo, K., & Napier, J. (2011). Evaluating emotional stability as a predictor of interpreter competence and aptitude for interpreting. *Interpreting*, 13(1), 85-105.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230–258. <https://doi.org/10.1177/0049124192021002005>
- Cabrera, A., Collins, W., & Salgado, J. (2006). Determinants of individual engagement in knowledge sharing. *International Journal of Human Resource Management*, 17, 245–264. doi:10.1080/09585190500404614

- Cannon, N. H., & Herda, D. N. (2016). Auditors' organizational commitment, burnout, and turnover intention: A replication. *Behavioral Research in Accounting*, 28(2), 69-74.
- Chauvin, B., Hermand, D., & Mullet, E. (2007). Risk perception and personality facets. *Risk Analysis: An International Journal*, 27(1), 171-185.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 89(4), 599.
- Cole, M. S., Feild, H. S., & Harris, S. G. (2004). Student learning motivation and psychological hardiness: Interactive effects on students' reactions to a management class. *Academy of Management Learning & Education*, 3(1), 64-85.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(6), 685-701.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1995). Solid ground in the wetlands of personality: A reply to Block.
- Davey, M., Eaker, D. G., & Walters, L. H. (2003). Resilience processes in adolescents: Personality profiles, self-worth, and coping. *Journal of adolescent research*, 18(4), 347-362.
- DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 124, 197-229. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.197>
- Eren, E. (1998). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölceğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara (Turkey)*.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri*. 4.Basım, İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.
- Fayombo, G. (2010). *The relationship between personality traits and psychological resilience among the Caribbean adolescents*.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H., & Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. *International journal of methods in psychiatric research*, 14(1), 29-42.
- Furnham, A. (2008). *Personality and intelligence at work: Exploring and explaining individual differences at work*. Routledge.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative" description of personality": the big-five factor structure. *Journal of personality and social psychology*, 59(6), 1216.
- Goldberg, L. R. (1992). The development of markers for the Big-Five factor structure. *Psychological assessment*, 4(1), 26.
- Hannigan, B., Edwards, D., & Burnard, P. (2004). Stress and stress management in clinical psychology: Findings from a systematic review. *Journal of Mental Health*, 13(3), 235-245.

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Hudd, S. S., Dumlao, J., Erdmann-Sager, D., Murray, D., Phan, E., Soukas, N., & Yokozuka, N. (2000). Stress at college: effects on health habits, health status and self-esteem. *College student journal*, 34(2).
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of applied psychology*, 71(4), 630.
- Jenkins, R., & Elliott, P. (2004). Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings. *Journal of advanced nursing*, 48(6), 622-631.
- Johnson, R. E., Rosen, C. C., & Levy, P. E. (2008). Getting to the core of core self-evaluation: a review and recommendations. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 29(3), 391-413.
- Khaksar, H., & Sheikholeslami, A. (2019). Airline delay prediction by machine learning algorithms. *Scientia Iranica*, 26(5), 2689-2702.
- 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*, 28(1), 96-104.
- King, E. B., George, J. M., & Hebl, M. R. (2005). Linking personality to helping behaviors at work: An interactional perspective. *Journal of personality*, 73(3), 585-608.
- Kobasa, S. C. (1979). Personality and resistance to illness. *American journal of community psychology*, 7(4), 413-423.
- Krasman, J. (2010). The feedback-seeking personality: Big five and feedback-seeking behavior. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(1), 18-32.
- Kyllonen, P., Walters, A. M., & Kaufman, J. C. (2005). Noncognitive constructs and their assessment in graduate education: A review. *Educational Assessment*, 10(3), 153-184.
- Leiter, M.P. (2003). Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition), *Centre for Organizational Research and Development*, Wolfville, NS, Canada.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308.
- LePine, J. A., & Van Dyne, L. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of applied psychology*, 86(2), 326.

- Liu, Y., Wang, Z. H., & Li, Z. G. (2012). Affective mediators of the influence of neuroticism and resilience on life satisfaction. *Personality and individual differences*, 52(7), 833-838.
- Lizano, E. L., & Barak, M. M. (2015). Job burnout and affective wellbeing: A longitudinal study of burnout and job satisfaction among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 55, 18-28.
- Luthar, S. S., & Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policies. *Development and psychopathology*, 12(4), 857-885.
- Maddi R., & Kobasa C. (1984) *The Hardy Executive: Health Under Stress*. Dow Jones-Irvin, Homewood, IL
- Maddi, S. R. (2004). Hardiness: An operationalization of existential courage. *Journal of Humanistic Psychology*, 44, 279–298. <http://dx.doi.org/10.1177/002216780426610>
- Martin, M., Marchand, A., & Boyer, R. (2009). Traumatic events in the workplace: Impact on psychopathology and healthcare use of police officers. *International Journal of Emergency Mental Health*, 11, 165–176
- Maslach, C. (1976). 'Burned-out', *Human Behavior*, 5, 16-22
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). *Teacher burnout: A research agenda*.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach burnout inventory. *Scarecrow Education*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Masten A. S. (1994). Resilience in individual development. Successful adaptation despite risk and adversity. *Educational Resilience in Inner-City America: Challenges and Prospects*, M. C. Wang, E. W. Gordon. Erlbaum, Hillsdale, NJ 1994; pp. 3–25
- Matthews, G., Deary, I. J., & Whiteman, M. C. (2003). *Personality traits* (2nd ed.). New York, NY: Cambridge University Press. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511812736>
- Maylor, S. A. (2018). *The relationship between big five personality traits and burnout: A study among correctional personnel* (Doctoral dissertation). Walden University.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of personality and social psychology*, 52(1), 81.
- Moreno Jiménez, B., Morett Natera, N. I., Rodríguez Muñoz, A., & Morante Benadero, M. E. (2006). *La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos* [Hardy personality as moderator variable of burnout syndrome in firefighters]. *Psicothema*, 18, 413–418
- Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1998). Five reasons why the “big five” article has been frequently cited: The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel psychology*, 51(4), 849-857.
- Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1995). The Big Five personality dimensions: Implications for research and practice in human resources management. In K. M. Rowland & G. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management*, 13, pp. 153-200. Greenwich, CT: JAI Press

- Mrazek P.J. & Haggerty R.J. (Eds). 1994. Reducing Risks for Mental Disorders: Frontiers for preventive personnel and critical incidents: Impact of accident and emergency work on mental health and emotional well-being. *The British Journal of Psychiatry*, 178, 76–81. <http://dx.doi.org/10.1192/bjp.178.1.76>
- Nakaya, M., Oshio, A., & Kaneko, H. (2006). Correlations for Adolescent Resilience Scale with big five personality traits. *Psychological reports*, 98(3), 927-930.
- Patrick, C. L. (2011). Student evaluations of teaching: effects of the Big Five personality traits, grades and the validity hypothesis. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 36(2), 239-249.
- Peña Aguilera, C. (2016). Resilience in young children at risk: A systematic literature review on the studies conducted to date and their outcomes.
- Raja, U., & Johns, G. (2004). The impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal*, 47, 350-367.
- Raymark, P. H., Schmit, M. J., & Guion, R. M. (1997). Identifying potentially useful personality constructs for employee selection. *Personnel Psychology*, 50(3), 723-736.
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1-12.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2002). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. MJ Schabracq, JAM Winnubst, CL Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 383-425).
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- 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*, 38(2), 173-212.
- Smoktunowicz, E., Baka, L., Cieslak, R., Nichols, C. F., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2015). Explaining counterproductive work behaviors among police officers: The indirect effects of job demands are mediated by job burnout and moderated by job control and social support. *Human Performance*, 28(4), 332-350.
- Sung, S. Y., & Choi, J. N. (2009). Do big five personality factors affect individual creativity? The moderating role of extrinsic motivation. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 37(7), 941-956.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (1990). Understanding stress: A psychological perspective for health professionals. Chapman & Hall/CRC.
- Tezbaşaran, A. (1996). *Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Tusaie, K., & Dyer, J. (2004). Resilience: A historical review of the construct. *Holistic nursing practice*, 18(1), 3-10.
- VanDick, R., & Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71, 243–259
- Vollrath, M. (2001). Personality and stress. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42(4), 335-347.

- Walumbwa, F. O., & Schaubroeck, J. (2009). Leader personality traits and employee voice behavior: mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety. *Journal of applied psychology, 94*(5), 1275.
- Yang, F., Li, X., Song, Z., Li, Y., & Zhu, Y. (2018). Job burnout of construction project managers: Considering the role of organizational justice. *Journal of Construction Engineering and Management, 144*(11), 04018103.
- Zopiatis, A., & Constanti, P. (2010). Leadership styles and burnout: is there an association?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management.*

Mediator Role of Resilience in the Effect of Personality Traits on Burnout Syndrome in the Tourism Sector

Suudan Gökçe GÖK

Gendarmerie and Coast Guard Academy, The Faculty of Security Sciences, Ankara/Turkey

Extensive Summary

The concept of psychological resilience, which is defined as being able to survive in the face of adverse conditions, plays a very important role in modern life. It is the situation in which individuals can adapt and cope with the change that occurs within the framework of the relationship between risk and protective factors in the face of adverse situations. In this context, it is predicted that individuals with high psychological resilience can cope with problems and increase their productivity in any case. In other words, it also shows the ability of the individual to cope with situations that he perceives as psychologically difficult. This is because psychology is a phenomenon that differs from person to person. Therefore, the level of perception of difficulty on different employees will be different and they will give different reactions to events with the same difficulty level. Individuals who are strong in difficulty see stressors as an opportunity to grow rather than withdraw from stressful situations (Abdolahi & Noltemeyer, 2018).

Recent studies show that a stressful work environment can lead to negative results. In these studies, chronic or unresolved stress can cause many psychological and physiological problems in different ways (Hudd et al., 2000); It has been concluded that it can lead to burnout, poor health, absenteeism, low morale, competence and performance (Hannigan et al., 2004; Sutherland & Cooper, 1990). Individuals with low resilience will experience burnout due to these different perceptions, and in this case, they may cause both individual and organizational failure. It will have little or no effect on employees with high psychological resilience. Thus, they will not cause individual or organizational burnout.

One of the reasons for this difference is the different personality factors that individuals have. These personality differences come to the fore in organizational and individual success. Personality is a concept that reflects all the characteristics of a person. In terms of behavioral sciences, personality is the reflection of all of the mental, physical and spiritual differences of the person on their own behavior and lifestyles. Even though there are some similarities between people, the concept of personality is a phenomenon based on differences between people (Eroğlu, 1998, p. 139). The importance of these differences in terms of management psychology is to investigate how to benefit from individual differences in order to achieve certain goals in the most effective and efficient way (Eren, 1998, p. 53).

The Big Five personality traits (Goldberg, 1992), or the Five Factor personality traits (McCrae & Costa, 1987), are a widely researched personality model that consists of five dimensions: neuroticism (or conversely, emotional stability), extroversion, openness to experience, conscientiousness, and agreeableness. consists of dimensions. Emotional stability refers to an individual's ability to respond correctly to stress; extraversion, extraversion and sociability; openness to experience, the degree to which the person is open-minded; conscientiousness, the degree to which a person performs tasks correctly and comprehensively; and intelligibility means cooperation and thoughts of the person (Kyllonen et al., 2005).

In recent years, there has been a great interest in the concept of job burnout among employees. Results of negative effects in various fields, including organizational management, education and psychology, are found in the literature. Specifically, job burnout not only harms the physical and mental health of employees (Bono & Vey, 2010; Jenkins & Elliot, 2004), but also increased staff turnover (Cannon & Herda, 2016), unproductive behaviors (Smoktunowicz et al., 2015).), causes poor performance and reduced well-being (Lizanoa & Barak, 2015). For this reason, it is the main task of all organizations to discover and prevent the factors affecting burnout. It also tries to reveal the individual and organizational factors that contribute to the burnout process of employees and its negative consequences for the organization and its positive consequences such as extra role behaviors (Maslach et al., 2001). Management literature suggests that burnout positively predicts employee absence and represents a destructive response when experiencing a chronic "worn out" state (Maslach & Leiter, 1999).

In this study, it was tried to examine the mediating effect of psychological resilience in the relationship between personality traits and burnout and to shed light on personality structures. Although it is seen that personality traits, burnout and resilience are concepts that affect each other, it has been determined that a mediating effect related to these concepts has not been studied and there is a missing field in the literature. In this context, it is thought that this study can contribute to the domestic and foreign management literature.

The sample of the research consists of employees working in a hotel in Ankara. In May 2019, a total of 210 people working in a five-star hotel in Ankara were reached and a survey was conducted by the researchers using the convenience sampling method. The questionnaire form consists of two parts. In the first part, there is information about demographic information, in the second part, there are statements about five factor personality types, burnout and psychological resilience.

SPSS 25.0 and AMOS (Analysis of Moment Structures) programs were used for statistical analysis of the data. Structural Equation Model was used to analyze the mediating effect of resilience on the relationship between personality traits and burnout.

In order to evaluate the psychological resilience of the participants; Friborg et al. (2005), the Resilience Scale developed by Maslach and Jackson (1986) and the Five-factor personality traits scale developed by Benet-Martinez and John (1998) were applied to the participants in the burnout section of the questionnaire.

In this context, the relationships between the variables mentioned in the present study were examined and discussed in terms of their effects on each other. The study was carried out in the tourism sector, especially since the personality traits come to the forefront especially in labor-intensive businesses. Within the scope of the data obtained, it has been determined that personality traits have a positive effect on psychological resilience and a negative effect on burnout syndrome. It has been understood that psychological resilience has a negative effect on burnout syndrome. The mediating role of psychological resilience in the effect of personality traits on the burnout syndrome was analyzed by looking at the direct and indirect effects. In this context, while it has a direct negative effect between personality traits and burnout, it has been understood that the effect of personality traits between burnout and burnout has an indirect effect on psychological resilience. It has been understood that psychological resilience has an effect on the effect of personality traits on burnout syndrome. In other words, while the personality traits of the people reduce the level of burnout, the level of psychological resilience further reduces the level in this relationship.

In this context, it becomes necessary for organizations to carry out a number of studies in order to increase their productivity. In this context, by applying the factors that create happiness and the factors that reduce job burnout, managers can control job burnout and prevent its serious consequences that hurt employees mentally and physically. Intervention plans used in organizations can be developed to reduce burnout. Individual plans such as job competence development, individual confrontation skills development, social support or relaxation exercises can be implemented.