



## Presenteeism (İşte Varolamama) ile Yaşam Doyumu, Fiziksel ve Ruhsal İyilik Halinin Etkileşimine Yönelik Seyahat Acentası İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma

Özge GÜDÜ DEMİRBULAT\*, Düriye BOZOK\*\*

\*Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Balıkesir

\*\*Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Balıkesir

### Özet

Hasta iken işyerinde bulunma olarak adlandırılan presenteeism, üretkenlik kaybı ve tıbbi açıdan bir takım sorunlar yaratarak, hem işgörenlerin ilerleyen dönemlerde genel sağlığını etkileyebilmekte, hem de işletmeleri önemli maliyet kayıpları ile karşı karşıya bırakmaktadır. Öte yandan; yaşam doyumu, fiziksel iyilik hali ve ruhsal iyilik halini tanımlayan unsurların, işgörenlerin işlerinde tam performans ile çalışmalarını desteklediğini ve işgücü verimliliğini artırmakta önemli bir role sahip olduğunu söylemek mümkündür. Bu çerçevede araştırmada; işgörenlerin hasta olduğu halde işe gitmesine (presenteeism) neden olan etkenler ve presenteeism sorunu tespit edilirken, presenteeism ile işgörenlerin yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik hali arasındaki etkileşim ele alınmaktadır. Bu amaçla, Trabzon ilinde faaliyet gösteren seyahat acentaları işgörenleri üzerinde tarama tipinde tasarlanan bir araştırma yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Presenteeism, Yaşam Doyumu, Fiziksel İyilik Hali, Ruhsal İyilik Hali, Seyahat Acentası, Trabzon.

## Study of The Management and Organization Theories in Terms of The Structural Factors Affecting Decision-Making

### Abstract

Being in the workplace while worker is ill- called as presenteeism- cause loss of productivity in the workplace. Also this cause affect badly worker's general health and loss of cost as an establishment. It is possible to say that life satisfaction, physical and sensual benefits support workers while they are working in the workplace. In this context, it is processed that presenteeism was identified why people have to go work while they are ill. And the interaction between presenteeism and employees' life satisfaction, physical and mental well-being were reviewed. That's why a survey was held in Trabzon for the staff of travel agencies.

**Key Words:** Presenteeism, Life Satisfaction, Physical Well-Being, Mental Well-Being, Travel Agency, Trabzon.

### 1. Giriş

Presenteeism (işte var olamama), işgörenlerin hastalık veya diğer sağlık durumları nedeniyle tam verimlilikle çalışmadığı halde işte olmasını ifade eden bir kavramdır (Aydın Tükeltürk ve ark., 2014: 282; Sanderson et al., 2007: 65). Kavram ilk ortaya atıldığı dönemlerde işgörenlerin fazla saat ve iş garantisi olmadan çalışması olarak tanımlanırken, günümüzde birçok çalışmada bu durum presenteeism'i doğuran temel nedenlerden biri olarak ele alınmaktadır (Çoban ve Harman, 2012: 161).

Presenteeism; işyerinde var olup, hastalık (Yamamoto et al., 2009: 471), isteksizlik, işyerindeki yönetim sorunları ya da diğer bir takım sebeplerden ötürü işini tam anlamıyla yapamayan işgörenin bulunduğu durumdur (Özmen, 2011: 4). Bununla birlikte, presenteeism'in ortaya çıkmasındaki temel sebep yalnızca işgörenler değildir. İşgörenler, ailelerinden herhangi birinin rahatsızlığı durumunda da presenteeism ile karşı karşıya kalmaktadırlar (Aydın Tükeltürk ve ark., 2014: 283; Koçoğlu, 2007: 5). Genellikle sağlık sorunu yaşayan işgörenlerin bir sorunu olarak görülen presenteeism, aslında fiziksel olarak sağlıklı olan, ancak ruhen işinin başında var

olamayan işgörenlerin de sorunudur (Anık Baysal ve ark., 2014: 135). Presenteeism durumu örgüt içerisinde birçok işgörende görülmekle birlikte, demografik özelliklere göre yoğunluğu değişiklik göstermektedir. Kişisel düzeyde, kadınlar, çocuklu çalışanlar, düşük maaşla çalışanlar, sağlığı yerinde olmayan çalışanlar ve bunların yaşadıkları zorlukların etkileri, yüksek presenteeism belirtileri olarak ifade edilebilmektedir (Özmen, 2011: 15). Mandıracıoğlu (2013: 11) yaşlılar ve kadınların daha fazla, eğitimlilerin ise daha az presenteeism olgusu yaşadıklarının altını çizmektedir. İsviçre'de yapılan bir araştırmada ise; presenteeism'in eğitim sektöründe (Yıldız ve Yıldız, 2013: 821) ve işini değiştirme imkanı olmayan kişilerde daha fazla görüldüğü belirtilmiştir. Aynı zamanda, tam zamanlı işgörenler yarı zamanlı işgörenlere kıyasla daha fazla presenteeism tehdidi altındadır (Johns, 2010: 526). İş yükü ve sorumlulukları fazla olan kişilerde ise işe bağlı olarak ruhsal rahatsızlıklar nedeniyle presenteeism daha fazla görülebilmektedir. Özellikle stres faktörünün baskın olduğu işlerde presenteeism görülmesi daha yaygındır (Koçoğlu, 2007: 13). Buradan hareketle, özel sektördeki yoğun rekabet ve aşırı stres gibi olumsuz etkenlerin

presenteeism'i tetikleyici niteliğe sahip olduğunu ifade etmek mümkündür. Anık Baysal ve ark. (2014) tarafından akademik personelin presenteeism'e maruz kalma durumlarının incelendiği bir çalışmanın sonuçları da bu açıklamayı destekler niteliktedir. Üniversitede görev yapan akademik personelin çalışma saatlerinde rahatsızlanması durumunda eve gidip dinlenme olanağının daha fazla olması, işe gitmeyip evde dinlenmeleri gerektiğinde özel sektör işgörenleri gibi işini kaybetme korkusu yaşamamaları gibi sebepler, bu çalışmanın temel sonuçlarıdır. Nitekim özel sektör yöneticilerinin tutumu da presenteeism hususunda önem verilmesi gereken konular arasında yer almaktadır.

Özetle; işgörenlerin fiziken işte olmalarına rağmen fiilen işbaşı bulmamaları nedeniyle performanslarında ve verimliliklerinde düşüşlerin yaşanması sorunu işte var ol(ama)ma olarak adlandırılmaktadır (Çiftçi, 2010: 156). Yaşam doyumu oranının yüksek oluşu insan yaşamının çeşitli alanlarında olumlu etkiler yaratmaktadır (Bass, 2010: 19). Ayrıca ruhsal ve/veya duygusal iyilik hali iyi olan işgörenler, yüksek örgütsel vatandaşlık davranışları göstermektedir. Fiziksel iyilik halinin de yaşamdan elde edilen doyumu arttırdığını söylemek mümkündür (Yıldırım ve ark., 2011: 710-711). Bu bağlamda; Lua et al. (2014) Çinli işgörenler üzerinde yaptıkları bir çalışmada; presenteeism ile ruh sağlığı ve fiziksel sağlık arasında olumsuz bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu çalışmada, hizmet sektörünün temelinde yer alan seyahat acentaları işgörenlerinin presenteeism'e maruz kalma durumları ile yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik hali arasındaki etkileşim incelenerek, öneriler sunulmuştur.

## 2. Kavramsal Çerçeve

İşte var olamama kavramı, İngilizce'de presenteeism kelimesiyle ifade edilmektedir. Presenteeism kavramının kökenine bakılacak olursa, "presence" kelimesinden türetildiği görülmektedir. "Presence"nin kelime anlamı ise hazır bulunma, var olma, orada bulunma ve görünüşüdür. Kelime anlamından yola çıkarak presenteeism'in görünürde ya da fiziksel olarak var olma haline işaret ettiği anlaşılmaktadır (Çiftçi, 2010: 155). Hastalığa bağlı olarak devamsızlık anlamında kullanılan absenteeism (Johns, 2010: 519) ise, presenteeism ile ilişkilendirilerek zıttı veya alternatifi olarak kullanılmaktadır. Ancak her iki kavram da devamsızlık ve verim düşüklüğü ile alakalıdır (Böckerman ve Laukkanen, 2008: 2-3).

Presenteeism'den, işgörenlerin gerek işlerini kaybetme gerekse kariyerlerindeki hedeflerine ulaşamama korkusundan dolayı iş yerinde bulunamayacak durumda olmalarına rağmen işe gitmeleri ve bunun sonucunda performans düşüklüğü nedeniyle verimi düşürmeleri olarak söz etmek mümkündür (Koçoğlu, 2007: 3). Başka bir ifadeyle; presenteeism, işgörenin fizyolojik veya psikolojik olarak hastayken izin talep edebileceği halde işe gelmesidir (Aydın Tükeltürk ve ark., 2014: 282). İşgörenin iş yerindeki görevleri dışında yapması gereken bir takım işlerini, mesai saatleri dâhilinde yapması presenteeism davranışının sinyallerini vermektedir. Presenteeism'le ilgili bazı örnek davranışları şöyle özetlemek mümkündür (Özmen, 2011: 9);

- \* Arkadaşlar veya aile fertleriyle internet yoluyla haberleşmek,

- \* İnternette iş dışında zaman geçirmek (surf),
- \* Kişisel ödemelerde bulunmak (online işlemler),
- \* Doktor, kuaför vb. randevuların bu saatlerde ayarlanması,
- \* Televizyon izlemek,
- \* Bilgisayar oyunu oynamak,
- \* Müzik dinlemek,
- \* Online alışveriş gerçekleştirmek vb.

Yaşam doyumu; mutluluk, moral gibi değişik açılardan iyi olma halini ve günlük işler içinde olumlu duygunun olumsuz duyguya egemen olmasını ifade etmektedir (Özgen, 2012: 6). Yaşam doyumu, kişinin kendi seçtiği kriterlere göre yaşamının niteliği hakkındaki genel değerlendirmesi olarak ele alınmaktadır (Tuzgöl Dost, 2007: 133). Diğer yandan; fiziksel iyilik halinin, yaşam doyumunun en önemli belirleyicilerinden biri olduğunu ifade etmek mümkündür. Fiziksel iyilik haline yönelik olarak genel kabul gören durum, her insanın kendi sağlığından sorumlu olduğudur. Ancak kişilerin fiziksel iyilik haline özen göstermelerinin tek başına yeterli olmadığı, iş, aile ve yaşam koşulları gibi etkenlerin de bu hususta belirleyici olduğu gerçeği göz ardı edilmemelidir (Özen, 2010: 47). Bu açıdan değerlendirildiğinde, olumlu duygular yaşamın geneline yönelik doyum sağlamakla kalmamakta, çalışma yaşamında da etkinliği beraberinde getirmektedir. Bu hususta, ruhsal iyilik halinin içeriğinde yaşamdan zevk alma, depresyon ve stresin yaşam üzerindeki etkisinin yer aldığını vurgulamak gerekmektedir.

İnsanlara hizmet sunan işlerde, müşterilere yönelik daha fazla sorumluluğun söz konusu olması, yüksek olasılıkla presenteeism'in varlığına işaret etmektedir (Caverley et al., 2007: 305). Bir işgörenin perspektifinden bakıldığında; presenteeism'in çalışma hayatının kalitesine zarar verdiğini ifade etmek mümkündür (Johns, 2010: 521). Cullen ve McLaughlin (2006) tarafından yapılan bir araştırma sonucunda; İrlanda otel endüstrisinde yönetim kültürünün önemli bir gücü olarak presenteeism'den bahsedilmiş ve önemsenmesi gereken bir husus olduğu vurgulanmıştır.

### 2.1. Presenteeism'in Nedenleri

İşgörenler geçirdikleri ya da geçiriyor oldukları gerek bedensel gerekse ruhsal rahatsızlıklar (Anık Baysal ve ark., 2014: 136) nedeniyle presenteeism'le karşı karşıya kalırlar. Presenteeism'in üç temel nedeni vardır. Bunlar; ruhsal rahatsızlıklar, işkoliklik ve fazla çalışmaktır (Özmen, 2011: 5). Bedensel rahatsızlıklar, kronik (düzenli) ve kronik olmayan rahatsızlıklar olarak iki grupta sınıflandırılmaktadır. Ruhsal rahatsızlıklar ise kişilerin zihinlerini olumsuz yönde etkileyen rahatsızlıklardır. Stres ve depresyon bu rahatsızlıkların başında yer almaktadır (Koçoğlu, 2007: 4). Bireyin kendini durmadan çalışma zorunluluğunda hissetmesi olarak ifade edilebilen işkoliklik (Salihoğlu, 2014: 44) ise uzun vadede işte var ol(ama)ma sorununu gündeme getirmektedir (Çiftçi, 2010: 165). İşkoliklerden işlerini her şeyin üzerinde gören işgörenler olarak bahsetmek mümkündür.

Kişinin sağlık sorunu ortaya çıktığında, işe gitme veya gitmeme kararını verirken etkili olan bazı faktörler vardır. Aile, çocuk, eğitim durumu, cinsiyet, yaş, hizmet süresi gibi kişisel etkenler kadar, işe bağlı faktörler de etkilidir.

İşin örgütlenme biçimi, iş taleplerinin hızı, şekli, sınırları olmadan çalışma şekli, zaman baskısı, yerine bir kişinin konamaması, yetersiz kaynaklar gibi etkenler başta sayılabilmektedir (Bierla et al., 2013: 1540; Mandıracıoğlu, 2013: 11). Kadın işgörenler erkek işgörenlere göre daha yoğun stres yaşamakta ve bu doğrultuda oluşacak stres kökenli presenteeism'e yakalanma durumları daha yüksek olmaktadır. Yine, kadın işgörenlerin iş-aile hayatı dengesi konusunda sorumlulukları erkek işgörenlere göre daha fazladır. Bu dengenin kurulması için çaba sarf eden kadın işgörenin presenteeism davranışını daha çok sergilediği görülmektedir (Özmen, 2011: 7).

Firms et al. (2006) işini kaybetme korkusunun presenteeism'in bir nedeni olduğunu ifade etmektedirler. İşletmelerin küçülmeye gitmesine bağlı olarak işgörenler üzerlerinde oluşan baskı nedeniyle işe gitme eğilimi göstermekte (Mandıracıoğlu, 2013: 12) ve bu durumda işletmedeki devamsızlık sorunu azalmış gibi görünse de presenteeism sorunu ortaya çıkabilmektedir. Caverley et al. (2007) tarafından yapılan bir araştırmada, presenteeism'in artmasına neden olan işe bağlı faktörler; fazla mesainin artması, işi kaybetme riskinin artması, kariyer fırsatlarını kaçırmama, iş tatmini (Rantanen ve Tuominen, 2011: 225), iş arkadaşlarına duyulan güven ve üst yöneticilerin desteği şeklinde sıralanmaktadır. Aynı çalışmada presenteeism'e neden olan rahatsızlıklar ise fiziksel ve zihinsel olmak üzere olmak üzere iki grupta incelenmiştir. Munir et al. (2008) ise işgörenlerin hasta olmaları veya kendilerini iyi hissetmemelerine rağmen işyerinde bulunmalarına neden olan işle ilgili faktörleri; görev yeri değişimi, zaman baskısı, örgütsel normlar ve işyerindeki kültürel bariyerler olarak belirtilmektedirler. Öte yandan; presenteeism'in ortaya çıkmasına etki eden unsurlar ise hastalığın başkaları tarafından öğrenilmesi riski, işi kaybetme korkusu ve ek ödemelerden mahrum kalmama isteği şeklinde sıralanmaktadır. Hansen ve Andersen (2008) ise presenteeism nedenlerini, işletmeden kaynaklanan nedenler, kişisel nedenler ve kişisel ve örgütsel tutumlar olmak üzere açıklamaktadırlar. İşgörene zaman baskısı yapılması, işgörenin sürekli gözetim altında tutulması, işgörenin iş arkadaşlarıyla ilişkilerin durumu, iş garantisinin olup olmaması, fazla mesai oranının yüksek olması (Böckerman ve Laukkanen, 2008: 8), iş memnuniyeti düzeyi, kariyer olanaklarının olup olmaması işletmeden kaynaklanan nedenler arasında yer almaktadır. Kişisel nedenler ise; işgörenin ekonomik durumu, aile yaşamı (Yıldız ve Yıldız, 2013: 821), sahip olduğu psikolojik yapıdan oluşmaktadır. İşgörenlerin kendilerini daima güçlü göstermek istemeleri, hastalığın önemsenmemesi ve doktora gidilmemesi gibi tutum ve davranışlar, kişisel ve örgütsel tutumlar arasında yer almaktadır. Bierla et al. (2013: 1539) tarafından yapılan bir araştırmada iş güvencesinin olamayışının örgütsel yapıdan kaynaklanan nedenler arasında yer aldığı ve presenteeism'i yükselttiğini vurgulanmaktadır.

## 2.2. Presenteeism'in Sonuçları

İşe gidemeyecek kadar rahatsız olan bireylerin işten uzak kalmamak adına işe gitmeleri (presenteeism), organizasyona yarardan çok zarar vermektedir (D'Abate ve Eddy, 2007: 362). Çünkü işgörenlerin sağlıkları ile verim ve iş kalitesi arasında doğru orantılı bir ilişki söz

konusudur (Adıgüzel ve Erdoğan, 2014: 4). Munir ve ark. (2008) işletmelerde yaşanan devamsızlık sorununun ortadan kaldırılması için keskin ve katı devam politikaları izlenmesinin, işgörenlerin hasta olmalarına veya kendilerini iyi hissetmemelerine rağmen işyerine gitmelerine yol açtığının altını çizmektedirler. Bu durum presenteeism'i ortaya çıkarmış ve işletmelerde büyük verimlilik kayıplarına neden olmuştur. Hemp (2004) tarafından yapılan bir araştırmada, hasta olan birinin düşük kaliteli üretim yapacağı, normalden daha yavaş çalışacağı, çalışırken hatalar yapacağı ve aynı işleri yapmayı tekrarlayacağından dolayı örgütlerde verimlilik kaybına yol açacakları belirtilmiştir.

İşgörenlerin rahatsızlık nedeniyle işe odaklanamamaları ve konsantre olamamaları, işi yavaş yapmaları, işi verimli yapamamaları (Hemp, 2004: 6) veya iş tekrarı yapmalarına neden olmaktadır. Kişilerarası iletişimde gecikmelerin yaşanması, tekrar iletişim kurulma gereğini ortaya çıkması gibi nedenlerden dolayı da verimlilik kaybı yaşanabilir. Verimlilik düşüşüne bağlı olarak ise işletmelerde dolaylı maliyetler yükselmektedir (Çoban ve Harman, 2012: 169).

Özetlemek gerekirse; presenteeism performans ve motivasyonda azalmayı; memnuniyetsizlik, işe devamsızlık ve işgören devrinde ise artışı beraberinde getirmektedir (Koçoğlu, 2007: 13). Bu durum hem işgören hem işletme hem de toplum açısından ciddi maliyetler ortaya çıkarmaktadır. Özellikle de işgörenler açısından ortaya çıkan maliyet göz ardı edilemeyecek boyuttadır. İşgörenler hem uzun dönemde ciddi sağlık sorunları yaşamakta (Lua et al., 2014: 167; Rantanen ve Tuominen, 2011: 229), hem de o işyerinde kendilerini mutsuz hissetmektedirler (Çiftçi, 2010: 154). Öte yandan presenteeism'in işgörenler için sağlık maliyetlerinde artış meydana getirmesi söz konusudur (Ferreira ve Martinez, 2012: 4381).

## 3. Araştırma

### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Çerçevesi

Araştırmada; işgörenlerin hasta olduğu halde işe gitmesine (presenteeism) neden olan etkenlerin tespit edilmesi üzerinde durulmaktadır. İşgörenlerin hem fiziken hem de ruhsal anlamda rahatsız oldukları halde iş yerlerinde bulunmak zorunda olmaları, presenteeism'in en önemli nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Böyle bir durumda işgörenlerin rahatsızlığından dolayı etkin çalışamamaları söz konusudur. Bu bağlamda; işte var olamama problemi işgörenlerin yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik hali ile yakından ilişkilidir. İşletmelerde işgörenin işte var olamama sorunu tespit edilirken, bu sorunla işgörenlerin yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik hali arasında bir etkileşim kurulmalıdır. Bu çerçevede çalışmanın temel amacı, presenteeism ile işgörenlerin yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik hali arasındaki etkileşimin belirlenmesidir.

### 3.2. Örneklem

Araştırmanın evrenini Trabzon şehir merkezinde yer alan 58 adet A grubu seyahat acentasının 157 işgöreni oluşturmaktadır. İşgörenlerin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ancak zaman, maliyet ve iş yoğunluğu gibi kısıtlardan dolayı, kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 138 işgörene anket yapılmıştır. Çoklu işaretleme, sayfa

atlama, eksik işaretleme gibi sebeplerle anket formlarının 102 tanesi analiz için uygun görülmüştür. Araştırma analizleri bu 102 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan anket formları tüm seyahat acentacılığı faaliyetlerini yerine getirebilme yetisine sahip olması nedeniyle A grubu seyahat acentaları işgörenlerine yönelik olarak gerçekleştirilmiştir.

### 3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırma için gerekli verilerin toplanması amacıyla kapsamlı kaynak taraması yapılmış ve anket formu oluşturulmuştur. Araştırma verilerinin elde edilmesi amacıyla oluşturulan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde yer alan ilk altı soru seyahat acentası işgörenlerinin demografik özelliklerine ait bilgileri toplamak üzere düzenlenmiştir. Demografik özelliklerin belirlenmesi ile katılımcıların; cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, öğrenim düzeyi, seyahat acentasında kaç yıldır çalıştığı ve çalışma şekli ile ilgili bilgilere ulaşmak amaçlanmıştır. Araştırmada iki farklı ölçek kullanılmıştır. İşgörenlerin yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik halinin tespiti için Bass (2010)'ın araştırmasından hareketle geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Presenteeism kavramı için ise Koopman et al. (2002) tarafından geliştirilen ve 6 ifadeden oluşan "Standford Presenteeism Ölçeği (SP 6)" anketin üçüncü bölümünde sunulmuştur. Standford Presenteeism Ölçeği tek boyuttan oluşmakta, işyerinde işinin başında olan işgörenin hasta olma halinde, işi ve işvereni hakkında tutumuna yönelik ifadeleri içermektedir. Araştırmaya katılanların bu ifadeleri değerlendirmesinde "Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde beşli Likert ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda hazırlanan anket, söz konusu işgörenler üzerinde uygulanmıştır. Araştırma verileri 2014 yılı Kasım ayında toplanmıştır.

### 3.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin istatistiksel analizleri için SPSS 19.0 analiz paket programı kullanılmıştır. SPSS programı yardımıyla veriler katılımcıların verdikleri yanıtlara göre yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri esas alınarak analiz edilmiştir. Öte yandan, işgörenin işte var olamaması ile yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik hali değişkenleri arasındaki ilişkinin saptanması amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan Bass (2010) ve Koopman et al. (2002) tarafından geliştirilen ölçeklerin güvenilirlik katsayısı değerlerinin, kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer aldığını ifade etmek mümkündür.

### 4. Bulgular

Araştırmaya katılan toplam 58 adet A grubu seyahat acentesi işgören sayısı 102'dir. Bu işgörenlere ilişkin Tablo 1'de demografik dağılımlar verilmiştir.

**Tablo 1.** Demografik Bulgular

Değişkenler	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	45	44,1
Kadın	57	55,9
<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

<b>Yaş Dağılımı</b>		
18 yaş ve altı	-	-
19-25 yaş	36	35,3
26-45 yaş	61	59,8
46 yaş ve üzeri	5	4,9
<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>
<b>Öğrenim Durumu</b>		
İlköğretim	-	-
Lise	17	16,7
Meslek Lisesi	6	5,9
Ön lisans	40	39,2
Lisans	35	34,3
Lisansüstü	4	3,9
<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>
<b>Medeni Durum</b>		
Evlü	32	31,4
Bekar	68	66,7
Dul	2	2,0
<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>
<b>İşyerinde Çalışma Süresi</b>		
1 yıldan daha az	29	28,4
1-3 yıl arası	31	30,4
4-10 yıl arası	24	23,5
11-20 yıl arası	18	17,6
21 yıl ve üzeri	-	-
<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>
<b>Çalışma Biçimi</b>		
Tüm Yıl	95	93,1
Sezonluk	7	6,9
<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

Tablo 1'e göre araştırma örneklemini ağırlıklı olarak 26-45 yaş, kadın, bekar, ön lisans mezunu, şuan buldukları işletmede 1 yıl ile 3 yıl arasında çalışıyor olan, tüm yıl çalışan kişilerden oluşmaktadır. Tablo 2'de, işgörenlerin yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik haline yönelik bulgular verilmektedir.

**Tablo 2.** İşgörenlerin Yaşam Doyumu, Fiziksel ve Ruhsal İyilik Haline İlişkin Bulgular

	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	
<b>Yaşam Doyumu</b>			
Yaşamınızdan genel anlamda ne kadar memnunsunuz?	Çok memnunum	24	23,5
	<b>Memnunum</b>	<b>70</b>	<b>68,6</b>
	Memnun değilim	8	7,8
<b>Fiziksel İyilik Hali</b>			
Yaşamınızı göz önünde bulundurarak, fiziksel sağlık durumunuzu nasıl değerlendirirsiniz?	Çok iyi	44	43,1
	<b>İyi</b>	<b>56</b>	<b>54,9</b>
	Kötü	-	-
	Çok kötü	2	2,0
<b>Ruhsal İyilik Hali</b>			
Geçen bir yıl içinde iki hafta veya daha uzun süreyle; üzgün, hayattan zevk almayan ve depresif bir ruh hali içinde olduğunuz ya da genelde ilgilendiğiniz, yaparken zevk aldığınız şeylere karşı ilgisizlik yaşadığınız oldu mu?	<b>Evet</b>	<b>45</b>	<b>44,1</b>
	Hayır	39	38,2
	Emin değilim	18	17,6

Geçen iki yıl içinde yaşamınızda her şey iyi gitmesine rağmen mutsuz veya depresyonda olduğunuzu düşündünüz mü?	Evet	58	56,9
	Hayır	24	23,5
	Emin değilim	20	19,6
Geçtiğimiz yıl kendinizi depresyonda ve üzgün hissettiniz mi?	<b>Evet</b>	<b>55</b>	<b>53,9</b>
	Hayır	40	39,2
	Emin değilim	7	6,9
Geçtiğimiz yıl stresin yaşamınız üzerinde ne kadar etkisi oldu?	Çok etkisi oldu	22	21,6
	<b>Etkisi oldu</b>	<b>54</b>	<b>52,9</b>
	Hiç etkisi olmadı	20	19,6
	Emin değilim	6	5,9

Tablo 2'ye göre; işgörenlerin yaşam doyumunun yüksek oluşu, işinden de doyum almasını desteklemektedir. Katılımcıların verdikleri yanıtların ortalamaları, bu işyerinde çalışanların yaşam doyumunu düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Öte yandan; çalışmada elde edilen bulgular ışığında, işgörenlerin büyük çoğunluğunun fiziksel iyilik hali ortalamasının yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Ruhsal iyilik halinin içeriğinde; yaşamdan zevk alma, depresyon ve stresin yaşam üzerindeki etkisi bulunmaktadır.

Tablo 3'de düşük düzeyde hesaplanan ortalama değerler olumsuz bir yaklaşımı, yüksek düzeyde hesaplanan ortalama değerler ise olumlu bir yaklaşımı ifade etmektedir. Standart sapma değerleri ise gözlem değerlerinin ortalama değerlerden ne derece farklılık gösterdiği konusunda bir fikir vermektedir. Öte yandan; presenteeism ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,728 olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için çeşitli yaklaşımlar kullanılmaktadır. Bunlardan biri de iç tutarlılık analizidir. İç tutarlılık analizine göre, kavramı ölçerken çok sayıda maddeden oluşan, Likert, bir ölçek kullanılarak kavramı oluşturan ifadeler arasındaki korelasyona değeri bakılarak analiz yapılmaktadır (Altunışık vd., 2007). Bu bağlamda; presenteeism ölçeğinin Alfa katsayısı, presenteeism'e ait iç tutarlılığın kabul edilebilir düzeylerde olduğunu göstermiştir.

**Tablo 3.** Presenteeism'e İlişkin Bulgular

Presenteeism	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
1. Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.	2,65	1,23
2. Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.	2,50	1,32
3. Hastalanırsam zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissedirim.	2,27	1,22
4. Hastalanırsam, iş stresimle başa çıkmakta zorlanırım.	3,61	1,02
<b>5. Hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.</b>	<b>3,81</b>	<b>1,08</b>

<b>6. Hastalanırsam işimi bitirmek konusunda umutsuzluğa kapılabılırım.</b>	<b>2,18</b>	<b>1,07</b>
---	-------------	-------------

Tablo 3'te katılımcıların 6 ifadeye ilişkin değerlendirmeleri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ile sunulmuştur. Buna göre; A grubu seyahat acentaları işgörenlerinin "Hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam" ifadesine en yüksek oranda katılım sağladıkları saptanmıştır. En düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade ise; "Hastalanırsam işimi bitirmek konusunda umutsuzluğa kapılabılırım" şeklinde ortaya çıkmıştır.

Araştırma kapsamında ele alınan yaşam doyumunu, fiziksel iyilik hali ve ruhsal iyilik hali ile presenteeism arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla presenteeism oluşturan tek ortalama ile üç bileşenin ortalamaları arasındaki korelasyonlara bakılmıştır. Korelasyon analizine göre, presenteeism ile sırasıyla "ruhsal iyilik hali" ( $r=-,221$ ), "fiziksel iyilik hali" ( $r=,054$ ) ve "yaşam doyumunu" ( $r=,037$ ) arasında zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, korelasyon katsayısının 0-0,29 arasında olması durumunda zayıf ve düşük olarak yorumlanabilir (Ural ve Kılıç, 2013: 244). Bu durumda, presenteeism ile ruhsal iyilik hali, fiziksel iyilik hali ve yaşam doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bu durumda işgörenlerin ruhsal ve fiziksel iyilik hali ile yaşam doyumunun yüksek düzeyde ya da düşük düzeyde olmasının presenteeism sorunu yaşamaya neden olmadığı söylenebilmektedir. Presenteeism sorunu yaşayan işgörenleri, ruhsal ve fiziksel sağlık sorunları yaşayan, yaşam doyumunu düşük ya da yüksek işgörenler olarak sınıflandırmak doğru bir sınıflama şekli olmamaktadır. Literatüre bakıldığında, presenteeism ile ruhsal ve fiziksel iyilik hali arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Yıldırım ve ark. (2011)'nin araştırmasındaki bulgular, çalışanın ruhsal halinin işte var olmasını yüksek oranda etkilediğini göstermektedir. Öte yandan, çalışanın fiziksel rahatsızlığı sebebi ile rahatsız olsa dahi işe gelip tam performans ile çalışmaması, işte var olamama eğilimini artırmaktadır. Bu durumda literatür ile ters bir sonuç söz konusudur. Bu sonucu; Trabzon ilinde yer alan seyahat acentası yöneticilerinin rahatsız olan işgörenlerine göstermiş olduğu anlayış ve esneklik ile açıklamak mümkündür. Öte yandan, Trabzon ilinde turizm hareketliliğinin yaz sezonunda yaşanması, araştırmanın yapıldığı dönem olan Aralık ayı değerlendirildiğinde, iş yoğunluğunun da az olduğu sonucunu göstermektedir. Bu durumda, yöneticilerin ve aynı işyerinde çalışan işgörenlerin birbirlerine esneklik göstermesi söz konusu olmaktadır.

### 5. Sonuç

Turizm hizmet sektörüdür ve hizmet bir insan tarafından yine başka bir insana sunulmaktadır. Bu bağlamda, turizm sektöründeki tüketicileri memnun ederek, devamlılıklarını sağlamada özellikle seyahat acentası işgörenleri önemli bir yer tutmaktadır. Temel amaçlarından biri de insanları mutlu etmek olan seyahat acentası işgörenlerinin, kendilerinin de ne derece mutlu ve sağlıklı oldukları önemli görülmektedir. Öte yandan; yaşam memnuniyetine sahip işgörenlerin, müşteri tatminine katkılarının olumlu olacağını söylemek

mümkündür. Araştırma kapsamında, Trabzon ilinde yer alan seyahat acentası işgörenlerinin, yaşamlarından genel anlamda memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Turizm işletmelerinde, hizmet üretimi ve sunumunda beşeri yetenek ve beceriler ön planda yer almaktadır. Ancak, işgörenlerin fiziksel ve ruhsal olarak da sağlıklı olmaları önemli bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kapsamda değerlendirdiğimizde, araştırmanın katılımcılarının fiziksel sağlık durumlarının iyi olduğunu söylememiz mümkündür. Öte yandan katılımcılar, depresif bir ruh hali içerisinde olduklarını, zaman zaman kendilerini üzgün hissettiklerini ve stresin yaşamlarında büyük bir etkiye sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Katılımcıların, hastalandıklarında işyerindeki görevlerini tamamlamakta zorlandıklarını, görevlerini yerine getirmeye odaklanamadıklarını ve işlerin tamamlanması hususunda kendilerini enerjik hissetmediklerini söylemek mümkündür. Bunlara ek olarak; katılımcıların hastalandıklarında iş stresi ile başa çıkmakta zorlandıkları, işlerini yapmaktan zevk almadıkları ve işlerini bitirme hususunda umutsuzluğa kapıldıkları tespit edilmiştir. Bu hususta, zaman yönetimi konusunda tüm çalışanların bilinçlendirilmesi ve iş stresini azaltacak düzenlemeler yapılması önemli görülmektedir.

Araştırma sonucunda; presenteeism ile yaşam doyumu, fiziksel iyilik hali ve ruhsal iyilik halinin alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumda işgörenlerin yaşam doyumunun, fiziksel ve ruhsal iyilik halinin yüksek düzeyde ya da düşük düzeyde olmasının presenteeism sorunu yaşamaya neden olmadığı söylenebilmektedir.

Presenteeism sorunu yaşayan seyahat acentası işgörenlerini, yaşam doyumu düşük ya da yüksek işgörenler olarak sınıflandırmak doğru bir sınıflama şekli olmamaktadır. Hem işgörenlerin hem de işverenlerin presenteeism'e neden olan problemlerin farkında olması önemli bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. İşyerinde iş tanımlarının yapılması, sınırların çizilmesi, hedeflerin tanımlanması ve belirsizliğin ortadan kaldırılması için çabalanmalıdır.

Bu araştırmanın en önemli kısıtı örneklemin tamamına ulaşılamamış olmasıdır. Öte yandan, zaman darlığı nedeniyle Kasım 2014 tarihinde tamamlanan bu araştırmanın, turizm hareketliliğinin yoğun olduğu dönemlerde yapılması, ileride yapılacak çalışmalara önerilmektedir. Presenteeism ve yaşam doyumu, fiziksel iyilik hali ile ruhsal iyilik hali arasındaki etkileşimin daha doğru ve net şekilde ortaya konulabilmesi açısından bu uygulamanın farklı illerde ve farklı turizm işletmelerinde işgörelere yönelik olarak yapılmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir.

## Kaynaklar

Adıgüzel, O. ve Erdoğan, A. (2014), "Çağdaş Bakış Açısıyla İşgören Devamsızlığı, Nedenleri, Örgüte Etkileri ve Çözüm Önerileri", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5(10), 1-25.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya Yayıncılık, İstanbul.

Anık Baysal, İ., Baysal, G., Aksu, G. ve Aksu, N. (2014), "Presenteeism (işte var olamama sorunu) ile Örgütsel Bağlılık

Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama", *Electronic Journal of Vocational Colleges - Ağustos 2014 BÜROKON Özel Sayısı*, 134-152.

Aydın Tükelürk, Ş., Şahin, D. ve Yılmaz, İ. A., (2014), Turizm İşletmelerinde Presenteeism (işte var olamama). in: Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi. Edited Ş. A. Tükelürk, N. Ş. Perçin, B. Güzel. Detay Yayıncılık, Ankara, 281- 302.

Bass, C. E. (2010), "The Effect of Subjective Well-Being on Employee Presenteeism", Yayınlanmamış Doktora Tezi, ProQuest Dissertations & Thesis veri tabanından erişilmiştir. (Son erişim Tarihi: 22.10.2014).

Bierla, I., Huver, B. ve Richard, S. (2013), "New Evidence on Absenteeism and Presenteeism", *The International Journal of Human Resource Management*, 24(7), 1536-1550.

Böckerman, P. ve Laukkanen, E. (2008), "What Makes You Work While You Are Sick? Evidence From a Survey of Union Members", Labour Institute for Economic Research Discussion Papers, Helsinki 2008, 1-15, <http://www.labour.fi/tutkimusjulkaisut/tyopaperit/sel244.pdf> (Son Erişim Tarihi: 30.10.2014).

Caverley, N., Cunningham, J. B. ve MacGregor, J. N. (2007), "Sickness Presenteeism, Sickness Absenteeism, and Health Following Restructuring in a Public Service Organization", *Journal of Management Studies*, 44(2), 304-319.

Cullen, J. ve McLaughlin, A. (2006), "What Drives the Persistence of Presenteeism as a Managerial Value in Hotels?: Observations Noted During an Irish Work-Life Balance Research Project", *Hospitality Management*, 25, 510-516.

Çiftçi, B. (2010), "İşte Var Ol(ama)ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri", *Çalışma ve Toplum*, 1, 153-174.

Çoban, Ö. ve Harman, S. (2012), "Presenteeism: Nedenleri, Yarattığı Örgütsel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alanyazın Taraması", *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(23), 157-178.

D'Abate, C. P. ve Eddy, E. R. (2007), "Engaging in Personal Business on the Job: Extending the Presenteeism Construct", *Human Resource Development Quarterly*, 18(3), 361-383.

Ferreira, A. I. and Martinez, L. F. (2012), "Presenteeism and Burnout Among Teachers in Public and Private Portuguese Elementary Schools", *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4380-4390.

Firms, I., Travaglione, A. ve O'Neill, G. (2006), "Absenteeism in Times of Rapid Organizational Change", *Strategic Change*, 15, 113-128.

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

Hemp, P. (2004), "Presenteeism: at Work – But out of It", Harvard Business Review, <http://www.newlinemedical.com/assets/images/gui/Harvard%20Business%20Review%20-%20HBR%20Presenteeism.pdf> (Son Erişim Tarihi: 25.10.2014).

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

Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Hackleman, P., Gibson, P.,

Holmes, D. M. ve Bendel, T. (2002), "Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity", *Joeb*, 44(1), 14-20.

Koçoğlu, M. (2007), İşletmelerde Presenteeism Sorunu ve İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Mücadele Yöntemleri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Lu, L., Peng, S., Lin, H. Y. ve Cooper, C. L. (2014), "Presenteeism and Health Over Time Among Chinese Employees: The Moderating Role of Self-efficacy", *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 28(2), 165-178.

Mandıracıoğlu, A. (2013), "Presentizm Olgusu", *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 9-17.

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

Özen, Y. (2007), "Kişisel Sorumluluk Bağlamında Öznel ve Psikolojik İyi Oluş (Sosyal Psikolojik Bir Değerlendirme)", *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 2(4), 46-58.

Özgen, F. (2012), "Ç.O.M.Ü. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Yaşam Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi", Yayınlanmamış Mezuniyet Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Spor Yöneticiliği Bölümü, Çanakkale.

Özmen, G. (2011), Presenteeism ile Örgütsel Bağ İlişkisi: Tekstil Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış

Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.

Rantanen, I. ve Tuominen, R. (2011), "Relative Magnitude of Presenteeism and Absenteeism and Work-Related Factors Affecting Them Among Health Care Professionals", *Int Arch Occup Environ Health*, 84, 225-230.

Salihoğlu, G. H. (2014), Çalışanların Kariyer Yolculuğunda İşkolikliğinin Rolü Üzerine Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Çorum.

Sanderson, K., Tilse, E., Nicholson, J., Oldenburg, B. ve Graves, N. (2007), "Which Presenteeism Measures are More Sensitive to Depression and Anxiety?", *Journal of Affective Disorders*, 101, 65-74.

Tuzgöl Dost, M. (2007), "Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (22), 132-143.

Yamamoto, S., Loerbroks, A. ve Terris, D. D. (2009), "Measuring the Effect of Workplace Health Promotion Interventions on "Presenteeism": A Potential Role for Biomarkers", *Preventive Medicine*, 48, 471-472.

Yıldırım, M. T., Taşkan, D. ve Demirbilek, T. (2011). Çalışanın İşte Var Olmaması Üzerinde Öznel İyilik Halinin Etkisi, 17.Ulusal Ergonomi Kongresi, 14-16 Ekim, Eskişehir, 708-719.

Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2013). İş Yaşamında Presenteeism – sözde var olma- Olgusu: Sağlık ve Verimlilik Açısından Önemi, 7. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, 27-29 Eylül, Konya, 819-830.