

BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE YABANCILAŞMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: BEŞ YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

THE RELATIONSHIP BETWEEN FIVE FACTOR PERSONALITY TRAITS AND ALIENATION: AN AMPIRIC STUDY ON FIVE STAR HOTEL EMPLOYEES

Doç.Dr. Kazim DEVELİOĞLU*
Dr. Ömer Akgün TEKİN**

ÖZET

Çalışma koşulları, toplumsal ilişkiler ve bireyin kendi yaşantısına önemli etkileri olan yabancılaşma durumunun, bireylerin kişilik özelliklerinden önemli ölçüde etkilendiği düşünülmektedir. Bu çalışma; yabancılaşma durumu ve çalışanların beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri araştırmak amacıyla, Antalya, Kemer’de bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinin resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanlarındaki çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, 18 adet beş yıldızlı otel işletmesinden toplam 539 çalışana ulaşılmış ve yapılan analizler sonucunda; çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşmanın çeşitli boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

ABSTRACT

The state of alienation, which has some significant impact on work conditions, societal relationships and individuals' personal lives, is expected to be, strongly, influenced by individuals' personality traits. This study aims to investigate the relationship between five factor personality traits and alienation in Antalya-Kemer region's five-star hotels. For this purpose; we used a structured questionnaire to collect data from 539 employees of 18 five-star hotels, who work in reception, service, kitchen, and housekeeping departments. Analyses results revealed some significant relationships between five factor personality traits and certain dimensions of alienation.

Anahtar Kelimeler: Beş faktör kişilik özellikleri, yabancılaşma, beş yıldızlı oteller

Key Words: Five factors personality traits, alienation, five star hotels

* Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, kdevelioglu@akdeniz.edu.tr

** Akdeniz Üniversitesi, Finike Meslek Yüksekokulu, omerakguntekin@akdeniz.edu.tr

1. GİRİŞ

Yabancılaşma kavramı üzerine yapılan çalışmalar genel olarak incelendiğinde, kavramın insan hayatında tarih boyunca önemli etkilere sahip olduğu görülmüştür. Kavram ile ilgili çalışmaların tarihsel gelişimi ele alındığında, yabancılaşma hakkında bugüne dek geçerliliğini koruyan eserlerin 18.yy.'dan itibaren genellikle din ve felsefe alanında ortaya çıktığı, sanayi devriminden sonra da üretim ilişkileri, çalışma ilişkileri, toplumsal koşullar ve bireyin psikolojisine odaklanarak ilerlediği görülmektedir.

Yabancılaşma kavramı bu çalışmada, alanla ilgili daha çok işe yabancılaşma konusunda çalışmalar yapmış olan Melvin Seeman'ın bakış açısından hareketle ele alınmıştır. Ancak, bu çalışmada, yabancılaşma kavramı tek başına incelenmemiş; çalışanların beş faktör kişilik özellikleri kapsamında ilişkisel boyutta araştırılmıştır. Yapılan literatür incelemesinde, yabancılaşma ile kişilik arasında yapılan herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Benzer şekilde, turizm alanında bugüne dek yapılan çalışmalarda da belirtilen ilişkiyi inceleyen herhangi bir çalışmaya ulaşılamaması çalışmamızın ana motivasyonunu oluşturmaktadır.

Antalya'nın Kemer ilçesinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinin; resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanlarında çalışanlar üzerinde uygulanan bu çalışmada; çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin tespit edilmesi, yabancılaşma durumu bakımından durumlarının tespit edilmesi gibi amaçların özelde turizm çalışmaları alanındaki bilgi birikimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda, çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ve yabancılaşma durumları arasındaki ilişkinin araştırılmasının da hem yabancılaşma alanındaki çalışmalara hem de kişilik çalışmaları alanındaki yaklaşımlara önemli bir yenilik getireceği ve katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. TEORİK ÇERÇEVE

Çalışmamızın bu bölümünde, hipotezlerimize temel teşkil etmesi amacıyla öncelikle, kişilik kavramı ve beş faktör kişilik yaklaşımı teorik olarak incelenecektir. Daha sonra, Melvin Seeman'ın yaklaşımı çerçevesinde yabancılaşma kavramı açıklanarak izleyen satırlarda yabancılaşma durumuyla kişilik kavramı arasındaki ilişki ortaya konulacaktır.

2.1. Kişilik Kavramı

Allport (1937) kişilik kavramının içeriğini ifade edebilmek için, felsefe, teoloji, sosyoloji, psikoloji, hukuk gibi birçok farklı bilim dalının bakış açısından hareket edilerek birbirine pek de yakın olmayan elliden fazla tanımın kullanılabileceğini ifade etmiştir (Moody, 2007: 20). Furnhan ve Heaven (1991)'ın çalışmalarına göre ise kişilik, psikoloji bilim dalı bünyesinde tanımlanmaya çalışılan oldukça karmaşık bir kavramdır. Bu kavram karmaşıklığı nedeniyle kavram basit bir şekilde tanımlanamadığı gibi, farklı yaklaşımlar nedeniyle birden fazla farklı şekilde tanımlanabilmektedir (Kittisopee, 2001: 10).

Literatürde kişilik kavramı ile ilgili yapılmış olan bazı tanımlar şu şekildedir: Kişilik, bireydeki davranış biçimlerinin, bireysel yapıların, ilgi ve eğilimlerin, ruhsal davranış ve yeteneklerin en karakteristik biçimde oluşan bütünlemesidir (Norman, 1963: 575). Kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, kendisini diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir (Cüceloğlu, 2002: 404). Funder (1997) ise kişiliği çok genel olarak, bireyin düşünce davranış ve duyguları ile ilgili karakteristik özellikler olarak tanımlamıştır (Roach, 2006: 83). Zimbardo ve Gerrig (1996), kişilik kavramını, bireyin davranışlarına asli derecede yön veren, zaman ve mekân farklılıklarına, koşul farklılıklarına rağmen istikrar gösteren bireysel özellikler bütünü olarak tanımlamıştır (Rogers, 2005: 1).

2.2. Kişiliği Etkileyen Faktörler

Kişilik, tanımlar gereği bile, karmaşık bir olgudur. Sonuç olarak, onu oluşturan öğeler de tabii olarak çok boyutlu olacaktır (Girgin, 2007: 43). Literatürde yapılan incelemede, kişiliğin oluşumu ve gelişiminde etkili olan faktörler hakkında birçok farklı değerlendirme yapılmıştır. Ancak, yapılan birçok araştırmada kişiliği etkileyen faktörlerin genel olarak aşağıdaki dört başlık altında ele alındığı görülmektedir.

- *Biyolojik ve genetik faktörler:* Geçmiş yirmi yıl içerisinde, genetik bilimi alanında ortaya konan çalışmalar, bireylerin davranışları arasındaki farklılıkların nedenlerini tespit edebilme hususunda önemli bir yol kat etmişlerdir. Bu zaman zarfında genetik bilimi alanında yapılan çalışmalar genel olarak değerlendirildiğinde, bireyi diğerlerinden ayıran özelliklerin önemli bir kısmının genetik miras yoluyla açıklanabildiği görülmektedir (Plomin ve Nesselroade, 1990: 191-192; Penke vd., 2007: 507).
- *Ailesel Faktörler:* Kişilik alanında yapılan birçok araştırmanın sonuçlarına göz atıldığında, çocuklarda gözlemlenen kişilik özelliklerinin belirli bir kısmının ailede bulunan özelliklerden etkilendiği anlaşılmaktadır. Öyle ki, bir kız çocuğunun davranışları incelendiğinde annesine olan benzerliği, erkek çocuğunun davranışları incelendiğinde ise babasına olan benzerliğini gözlemlemek olanaklıdır (Hoffeditz, 1934: 214).
- *Sosyal ve Kültürel Faktörler:* McCrae ve arkadaşlarının (2000) çalışmalarının sonuçlarına göre, kültür, bireyin kişiliğinin gelişiminde belirli bir etkiye sahipken, kişiliğin, duygusal denge, dışadönüklük, açıklık, sorumluluk gibi faktörleri üzerinde önemli bir etkiye sahip değildir. Yapılan çeşitli çalışmalardan elde edilen bulgulara göre kültür, kişiliğin oluşumu ve gelişimi üzerinde belirli bir etkiye sahiptir, ancak kültür, kişiliğin gelişiminde etkili olan tek faktör olarak değerlendirilmemelidir (Roach, 2006: 80-81).
- *Coğrafi ve Fiziksel Faktörler:* Bununla birlikte, bilhassa sanayi devrimi sonrasında, bireylerin genellikle iş amaçlı olarak sürekli yaşadıkları (belki de doğdukları) yerin dışında başka bir yere göç ederek orada yaşamaya başlamalarının bireylerin kişilik özellikleri

üzerinde çeşitli etkilerinin olduğu düşünülmektedir. Özellikle, bireylerin gittikleri yere birçok yönden adapte olmaları sürecinde yaşadıklarının bu duruma önemli bir etkisinin olduğu yorumlanmaktadır (Pihl ve Caron, 1980: 190).

2.3. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Yaklaşımı ve Boyutları

Allport ve Odbert (1936) ve Thurstone (1934) gibi araştırmacıların çalışmaları, beş faktör kişilik modelinin ilk adımları olmuştur (Demirkıran, 2006: 59). Beş faktör kişilik özellikleri yaklaşımı çerçevesinde yapılan çalışmalar doğrultusunda, 1985 yılında Costa ve McCrae (1985) tarafından, “faktör” adını verdikleri davranış değişkenlerinin büyük insan gruplarının çok yönlü ölçümü ve puanlaması sonucunda kişiliğin beş faktörden oluştuğu belirlenmiştir. (Bolat, 2008: 91). Costa ve McCrae daha sonraki çalışmaları neticesinde, beş faktör modeli’ni oluşturan beş ana boyutu; dışadönüklük, duygusal dengesizlik, geçimlilik, açıklık ve sorumluluk şeklinde tanımlamışlardır (Sommer ve Goldberg, 1999: 431-450). Bu boyutları açıklayacak olursak:

2.3.1. Dışa Dönüklük

Watson ve Clark (1997)’a göre, dışa dönük bireyler, aynı zamanda, içinde buldukları durumlarda belirli bir oranda abartıya meyilli, hırslı, tutkulu ve baskın tiplerdir (Trouba, 2007: 9). Hurtz ve Donovan (2000)’a göre, yapılan çalışmalarda, yüksek derecede dışa dönük bireylerin dışa dönüklük seviyesi ile yapmış oldukları işlerdeki performansları arasında anlamlı ve olumlu ilişkiler gözlemlenmiştir (Moody, 2007: 26).

2.3.2. Duygusal Dengesizlik

Bu boyutun negatif yönü nevroitiklik veya duygusal dengesizlik olarak adlandırılmaktadır (Zhang, 2003; Aktaran; Jia, 2008: .46). Costa & McCrae (1992)’ye göre bu faktör, olumlu psikolojik uyum ve duygusal dengeyi noksanlığını ifade etmektedir, duygusal dengesizlik (nevroitiklik) boyutu, bireyin kişiliğinde yer alan duygusal dengeye dair çıktılar ortaya koymaktadır (Trouba, 2007: 9).

2.3.3. Uyumluluk

Uyumluluk kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, diğer bireylere nazaran, yapılan işlerde daha fazla işbirliği yanlısı, sosyal ilişkilerde nazik, sevecen, esnek, dostane, rekabet ve mücadele etmektense birlikte hareket etmeyi arzu eden kişilerdir (Moody, 2007: 28). Lounsbury ve arkadaşlarına (2001) göre, uyumluluk kişilik özelliği baskın olan bireyler, yardımsever nitelikleri ile daha çok ön plana çıkmaktadırlar, bu kişilik özelliği zayıf olan bireyler ise yukarıda anılan özelliklerin tam tersi olarak, olaylara sürekli muhalif, eleştirel bir bakış açısına sahip, uyumsuz ve tartışmacı tiplerdir (Perry, 2003: 5).

2.3.4. Sorumluluk

Digman ve Takemoto-Chock (1981), bu kişilik özelliğine sahip olan bireylerin diğer bireylere nazaran sorumluluk, dürüstlük, güvenilirlik, dikkat,

ısrarcılık gibi niteliklerinin daha fazla ön plana çıktığını, bu kişilik özelliğinin tam tersi bir yapıya sahip olan bireylerin ise sorumsuzluk, güvenilmezlik, tembellik, unutkanlık, vurdumduymazlık ve dikkatsizlik gibi niteliklerinin daha ön plana çıktığını belirtmişlerdir (Church, 1993: 10). Goldberg (1990)'e göre, sorumluluk boyutunun sahip olduğu ısrarcılık, güvenilirlik, ciddiye gibi sıfatlar, bu boyut ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahipken, unutkanlık, tembellik ve bencillik gibi sıfatlar bu boyut ile negatif yönlü bir ilişkiye sahiptir (Bishop, 1997: 17).

2.3.5. Açıklık

Bu boyutun kişilik özelliklerine sahip olan bireyler zeki, hayal gücü yüksek, sanata eğilimli, meraklı ve bilgili olarak tanımlanabilecek kimselerdir (Church, 1993: 10). Zhang (2003)'a göre, açıklık kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, diğer bireylere nazaran, deneyimlere ve yeni fikirlere daha açık, aktif bir hayal gücüne sahip, değişimi tercih eden ve kendine has bağımsız bir yargılama gücü olan bireylerdir (Jia, 2008: 52).

2.4. Yabancılaşma Kavramı

Birçok sosyal bilimci, yabancılaşma kavramını ele almaya, en başta bu kavramı modern toplum hayatının bir getirisi olarak kabul etmekle başlar (Shajiei, 1983: 6). Kohn (1976: 114) yabancılaşma durumunun bireylerin içinde yaşadıkları dış dünya ve kendi benlikleriyle ilgili düşünceleri sonucu ortaya çıktığını, başka bir ifadeyle yabancılaşmanın insanların iç ve dış dünyaya uyumlarıyla ilgili bir kavram olduğunu ifade etmektedir. Kohn'a göre, yabancılaşma durumunu, bireyin toplumsal dünyaya ve kendine olan inancını kaybetmesi ve yaşadığı tecrit duygusu şeklinde tanımlamak mümkündür. Weisskopf (1996) ise yabancılaşmayı, insanın seçilmiş bazı potansiyellerini gerçekleştirebilmesi ve kişiliğinin sınırları içinde yer alan diğer potansiyellerini feda etmek zorunda kalması olarak tanımlamaktadır (Weisskopf, 1996: 22). Gordon Marshall'ın Sosyoloji Sözlüğü'nde ise yabancılaşma kavramı en genel hatlarıyla "bireylerin birbirlerinden ya da belirli bir ortam veya süreçten uzaklaşmaları" şeklinde kısa ve öz bir biçimde tanımlanmaktadır (Marshall, 1999: 798).

2.4.1. Melvin Seeman ve Yabancılaşmanın Boyutları

Yabancılaşma çalışmaları içerisinde bireyin işe yabancılaşması konusundaki yakın zaman çalışmalarının temelleri ilk olarak Melvin Seeman tarafından oluşturulmuştur (Shin, 2000: 14). Seeman'a göre yabancılaşmanın beş ayrı boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Seeman, 1983: 173);

- **Güçsüzlük:** Kişinin sahip olduğu beklentiler ve inandığı olasılıkların kişinin kendisi tarafından belirlenememesi ve sonucunu değiştirebilmek için elinden hiçbir şey gelmediğini düşünmesi;
- **Anlamsızlık:** Kişinin hayal ettiği geleceğine ulaşabileceği ile ilgili olarak umutsuz olması, düşüncelerini gerçekleştiremeyeceğine inanması;
- **Kuralsızlık:** Kişinin hedef ve amaçlarına yalnızca toplumsal olarak kabul görmeyen davranışlar sonucu ulaşabileceğine inanması;

- Topluma Yabancılaşma: Toplum tarafından yüksek değer verilen amaçlar ve inançların birey için bir anlam ifade etmemesi;
- Kendine Yabancılaşma: Kişinin belirli bir davranışının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmaması, beklentilerinin dışına çıkarak farklı davranmasıdır.

2.5. Yabancılaşma ve Kişilik Arasındaki İlişki

Yabancılaşma ve kişilik ile ilgili olarak literatürde yok denecek kadar az sayıda çalışma olmasından dolayı iki kavram arasında teorik temeller üzerine yapılacak değerlendirmelerin büyük oranda öngörü ve yorumlara dayandırılması zorunlu olmuştur. Genel olarak yabancılaşma kavramı ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler üzerine aşağıdaki değerlendirmelerin yapılmasının olanaklı olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmanın kişilik ile ilgili bölümünde de anlatıldığı üzere, kişilik kavramı kabaca bireyleri diğerlerinden ayıran fark yaratıcı ve istikrarlı davranış modelleri, değer yargıları ve düşünce sistemleri olarak tanımlanabilir. Kişilik ve davranış arasındaki etkileşimi dört aşamada ele alabilmek mümkündür. Bunlar;

1. bireyin bir eylemde veya söylemde bulunması için dışarıdan gelen etkiler (dışarıdan bireye yönelik bir olgu),
2. bireyin dışarıdan gelen bu etkiyi, sahip olduğu genetik miras, ailesel, sosyo-kültürel ve coğrafi faktörler bütünüyle değerlendirerek algılaması,
3. bireyin algıladığı etkileri, sahip olduğu, genetik miras, ailesel, sosyo-kültürel ve coğrafi faktörler bütünüyle şekillendirerek tepkisini oluşturması
4. bireyin dışarıdan gelen etkiye bir tepki vermesi, (etkiye karşılık olarak bir eylem veya söylem ortaya koyması)

Yukarıda belirtilen durum Şekil 1’de belirtilen etki-tepki ilişkisiyle ifade edilebilir.

Şekil 1: Davranış-Kişilik Etkileşimi



Bireylerin kişilik özelliklerinin, tepkilerine yukarıda açıklandığı şekilde yansıdığı fikrinin uygun olduğu değerlendirilmektedir. Konu bu açıdan ele alınca;

- a) bireylerin hem yabancılaşmaya neden olan faktörlerden gelen etkileri algılama ve değerlendirmelerinde,
- b) hem de bireyde görülebilecek yabancılaşma durumunun işareti olarak kabul edilebilecek tepkileri ortaya koymalarında, yabancılaşma ve kişilik arasında bazı etkileşimler bulunabileceği düşünülmektedir.

Öyleki, doğum gününde, bir bireye çalıştığı işletme tarafından bir şişe şarap hediye edilmesi, bir çalışanın örgüt ile kendi arasındaki bağı artmasına sebep olurken, bir başka bireyin inançları dolayısıyla örgüte ve işletmeye yabancılaşmasına sebep olabilmektedir. Çünkü, dışarıdan bireye yönelen bu etki, farklı bireylerin farklı kişilik özellikleri nedeniyle farklı algılar ve farklı tepkiler ortaya çıkarmakta, bireyleri farklı şekillerde etkilemektedir. Kişilik ve yabancılaşma arasında böylesine bir teorik modelin mantıklı olduğu düşünülmektedir.

Yabancılaşma kısaca bireyin içerisinde bulunduğu koşullar ile kendi arasında bir ilişki kuramaması olarak tanımlanabilir. Yabancılaşma durumunun da iki boyutta ele alınabilmesi mümkündür. Bunlar;

1. bireyin kendisi dışında olan olgulara yabancılaşması (topluma, işe, okula gibi...)
2. bireyin zaman içerisinde geçirdiği düşünsel ve duygusal değişim ile öncesinde kendinde buldukları ile şu anda kendinde buldukları arasında bir bağ kuramayarak kendine yabancılaşması.

Bireyin duygu ve düşüncelerinin dışarıdan gelen etkilerle de değişime uğramakta olduğu kabul edilirse, yukarıda anılan her iki boyutta bahsedilen yabancılaşma hallerinin de özde dış kaynaklı olduğu kabul edilebilir. Çünkü birey kendine yabancılaşma halini yaşarken bile, bireyin kişiliğinde meydana gelen değişimlerin bir kısmı, bireyin dışında bulunan çevresel etkilerden kaynaklanmaktadır. Böylesine bir tabloda da yine yukarıda anılan davranış - kişilik etkileşimi modelinin devreye gireceği, bu nedenle de bireyin hem yabancılaştırıcı faktörleri algılamasında hem de yabancılaşmayı yaşamasında kişilik ile bazı ilişkilerin oluşabileceği tahmin edilmektedir.

3. METODOLOJİ VE BULGULAR

3.1. Metodoloji

Bu araştırmanın amacını oluşturan çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşma durumları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla ihtiyaç duyulan veriyi elde etmek için anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formları, 2012 yılı bahar aylarında otellere tek tek gidilerek çalışanlara birebir ulaştırılmıştır. Anket çalışması üç bölümden oluşmaktadır:

yabancılaşma ölçeği, beş faktör kişilik özellikleri ölçeği ve demografik özelliklerle ilgili sorulardır.

Yabancılaşma ölçeği araştırmacılar tarafından Melvin Seeman'ın yaklaşımı temel alınarak, araştırma öncesinde yapılan pilot uygulama yöntemiyle geliştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ölçeği oluşturan 24 maddenin 5 boyut altında toplandığı gözlenmiştir. Ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı %88,4, KMO örneklem yeterlilik ölçütü ise %86,9'dur.

Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği ise John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, Alkan (2007) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış, gerekli geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek daha sonrasında bu çalışmada kullanılmak için "Kültür, Değerler, Kişilik ve Siyasal İdeoloji Arasındaki İlişkiler: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma (Türkiye-ABD)" (Gümüş, 2009), isimli doktora tezinden alınmıştır. Bu araştırma için yapılan analizler sonrasında ölçekteki maddeler ilk olarak yedi boyut altında toplanmıştır. Ölçekteki Cronbach's Alpha değeri düşük olan ve faktör analizinde anlamsız boyutlar altında toplanan maddeler ölçekten çıkarıldıktan sonra ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı %83,7, KMO örneklem yeterlilik ölçütü ise %91,6 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmamızın evrenini Antalya'nın Kemer ilçesi sınırları içerisinde bulunan 38 adet beş yıldızlı otel işletmesinin resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanı çalışanları oluşturmaktadır. Yapılan çalışmada, ilgili evrende bulunan 20 adet beş yıldızlı otel işletmesine toplam 700 anket dağıtılmıştır. Hedeflenen otellerden ikisinden anket dönüşü alınamamış 18 otelden 643 adet anket elde edilmiştir. Elde edilen anketler üzerinde yapılan incelemede 104 anketin sağlıklı şekilde doldurulmadığı tespit edilmiş, bu anketlerin analiz dışında tutulmasına karar verilmiştir. Sonuç olarak araştırmanın analizleri, 539 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri güçsüzlük durumları üzerine anlamlı bir etki yapmaktadır.

H2: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri anlamsızlık durumları üzerine anlamlı bir etki yapmaktadır.

H3: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri kuralsızlık durumları üzerine anlamlı bir etki yapmaktadır.

H4: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri topluma yabancılaşma durumları üzerine anlamlı bir etki yapmaktadır.

H5: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri kendine yabancılaşma durumları üzerine anlamlı bir etki yapmaktadır.

H6: Çalışanların kişilik özellikleri, yabancılaşma düzeyini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır.

3.3. Bulgular

3.3.1. Demografik Bulgular

Çalışmamızın bu bölümünde örneklemin demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir (bakınız Tablo 1).

Tablo 1: Örneklemin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

		Frekans	%
<i>Cinsiyet</i>	<i>Bay</i>	358	66,4
	<i>Bayan</i>	181	33,6
<i>Medeni durum</i>	<i>Bekâr</i>	271	50,3
	<i>Evlî</i>	241	44,7
	<i>Dul</i>	27	5
<i>Yaş</i>	<i>18-25</i>	138	25,6
	<i>26-30</i>	170	31,5
	<i>31-35</i>	110	20,4
	<i>36-40</i>	69	12,8
	<i>41 ve üzeri</i>	52	9,6
<i>Öğrenim durumu</i>	<i>İlköğretim</i>	93	17,3
	<i>Lise</i>	276	51,2
	<i>Önlisans (2 yıllık)</i>	92	17,1
	<i>Lisans (4 yıllık)</i>	54	10
	<i>Lisansüstü</i>	24	4,5
<i>Çalıştığı departman</i>	<i>Servis (Restoran-Bar)</i>	190	35,3
	<i>Mutfak</i>	123	22,8
	<i>Resepsiyon (Önbüro)</i>	113	21
	<i>Kat Hizmetleri</i>	111	20,6
	<i>Toplam</i>	537	99,6
	<i>Kayıp Veri (Missing)</i>	2	0,4
<i>Turizm sektöründe çalışma süresi</i>	<i>1 yıldan az</i>	35	6,5
	<i>1-3 yıl arası</i>	125	23,2
	<i>4-6 yıl arası</i>	136	25,2
	<i>7-9 yıl arası</i>	98	18,2
	<i>10 yıl ve üzeri</i>	145	26,9
<i>Mevcut işletmedeki çalışma süresi</i>	<i>1 yıldan az</i>	109	20,2
	<i>1-3 yıl arası</i>	241	44,7
	<i>4-6 yıl arası</i>	102	18,9
	<i>7-9 yıl arası</i>	49	9,1
	<i>10 yıl ve üzeri</i>	37	6,9
	<i>Toplam</i>	538	99,8
	<i>Kayıp Veri (Missing)</i>	1	0,2
	<i>Toplam</i>	539	100

Tablo 1’de örneklemin demografik özellikleri incelendiğinde, %66’lık bir oran ile büyük çoğunluğunun baylardan oluştuğu, bayanların oranının ise %34 olduğu görülmüştür. Katılımcıların %50’lik bir oran ile yarısını bekârlar oluştururken, ikinci büyük grubu %44’lük bir oran ile evliler, üçüncü grubu ise %5’lik bir oran ile dullar oluşturmaktadır. Çalışanlar içerisinde buldukları yaş grubuna göre incelendiğinde, %31’lik bir oran ile en büyük çoğunluğu 26-30 yaş arasında olanlar, ikinci büyük

çoğunluğu yaklaşık %26'lık bir oran ile 18-25 yaş aralığındaki çalışanlar oluşturmaktadır. İstatistikler farklı bir açıdan değerlendirildiğinde, çalışanların yaklaşık %77'sinin 35 yaş ve altındaki kişilerden oluştuğu anlaşılmaktadır. En küçük yaş grubunu ise 41 yaş üzeri grubu oluşturmaktadır. Bu grubun oranı ise yaklaşık %10'dur. Katılımcılar öğrenim seviyelerine göre incelendiğinde %51'lik bir oran ile yarıdan fazlasının lise mezunu olduğu, bu grubun ardından ikinci büyük grubu %17'lik bir oran ile ilköğretim mezunlarının oluşturduğu görülmüştür. Çalışanlar içerisinde lisans mezunlarının oranı %10'iken, lisansüstü eğitim almış olanların oranı ise %4,5'dir. İstatistikler farklı bir açıdan incelendiğinde çalışanların yaklaşık %70'inin lise ve altı seviyede öğrenim gördüğü anlaşılmaktadır.

Katılımcıların %35'i servis departmanında, yaklaşık %23'ü mutfak departmanında, %21'i resepsiyon departmanında, yaklaşık %21'i ise kat hizmetleri departmanında çalışmaktadır. Katılımcılardan 10 yıl ve üzeri süreden beri turizm sektöründe çalışmakta olanlar yaklaşık %27'lik bir oran ile en büyük grubu oluştururken, ikinci büyük grubu %25'lik bir oran ile 4-6 yıldır turizm sektöründe çalışanlar oluşturmaktadır. En küçük grubu ise %6,5'lik oran ile 1 yıldan az süredir turizm sektöründe çalışmakta olanlar oluşturmaktadır. İstatistikler diğer bir açıdan incelendiğinde, katılımcıların yaklaşık %70'inin en az 4 yıldır turizm sektöründe çalışmakta olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların ne kadar süredir buldukları işletmede çalışmakta oldukları sorgulandığında, en büyük grubu 1-3 yıl grubu oluştururken, 1 yıldan az süredir çalışanlar da ikinci büyük grubu oluşturmaktadır.

3.3.2. Hipotezlere İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmanın hipotezlerine ilişkin yalnız istatistiksel olarak anlamlı olan bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2: Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular

	<i>Güçsüzlük</i>	R^2	0,036	
		β	Anlamlılık (Sig.)	
H1: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri, güçsüzlük durumları üzerinde anlamlı bir etki yapmaktadır.	<i>Sabit</i>	7,479	0,000	
	<i>Açıklık</i>	-0,037	0,200	
	<i>Sorumluluk</i>	0,140	0,006	
	<i>Dışa Dönüklük</i>	-0,033	0,503	
	<i>Geçimlilik</i>	-0,030	0,481	
	<i>Duygusal Dengesizlik</i>	0,122	0,006	
	<i>F</i>	3,788	0,002	
	H4: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri, topluma yabancılaşma durumları üzerine anlamlı bir etki yapmaktadır.	<i>Topluma Yabancılaşma</i>	R^2	0,063
			β	Anlamlılık (Sig.)
<i>Sabit</i>		7,060	0,000	
<i>Açıklık</i>		-0,016	0,575	
<i>Sorumluluk</i>		0,157	0,002	
<i>Dışa Dönüklük</i>		-0,099	0,042	
<i>Geçimlilik</i>		-0,053	0,215	
<i>Duygusal Dengesizlik</i>		0,181	0,000	
<i>F</i>		6,834	0,000	

C.18, S.2 Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki:

H5: Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri, kendine yabancılaşma durumları üzerine anlamlı bir etki yapmaktadır.	Kendine Yabancılaşma	R²	0,108
		β	Anlamlılık (Sig.)
	Sabit	6,671	0,000
	Açıklık	-0,020	0,612
	Sorumluluk	0,192	0,006
	Dışa Dönüklük	-0,111	0,100
	Geçimlilik	0,203	0,001
	Duygusal Dengesizlik	0,253	0,000
	F	12,282	0,000
H6: Çalışanların kişilik özellikleri, yabancılaşma düzeyini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır.	Yabancılaşma	R²	0,066
		β	Anlamlılık (Sig.)
	Sabit	43,573	0,000
	Açıklık	-0,113	0,309
	Sorumluluk	0,708	0,000
	Dışa Dönüklük	-0,093	0,621
	Geçimlilik	0,019	0,908
	Duygusal Dengesizlik	0,582	0,001
	F	7,019	0,000

Araştırmada ortaya konulan hipotezlerin test edilmesi sonucunda,

Tablo 3’de de görüldüğü üzere;

- Beş faktör kişilik özellikleri ile güçsüzlük arasında (R^2 : 0,036),
- Beş faktör kişilik özellikleri ile topluma yabancılaşma arasında (R^2 : 0,063),
- Beş faktör kişilik özellikleri ile kendine yabancılaşma arasında (R^2 : 0,108),
- Beş faktör kişilik özellikleri ile genel olarak yabancılaşma arasında (R^2 :0,066), şeklinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Sonuç olarak H1, H4, H5 ve H6 desteklenirken; H2 ve H3 gerekli istatistiksel desteği sağlayamamıştır.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Araştırmada, çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşmayı oluşturan boyutlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu doğrultuda kişilik bağımsız değişken, yabancılaşmanın boyutları ise bağımlı değişkenler olarak değerlendirilmeye alınmış, analiz yöntemi olarak çoklu regresyon analizinden faydalanılmıştır.

Analiz sonuçlarında;

- Güçsüzlük boyutunda meydana gelen yabancılaşmanın, sorumluluk (β : 0,140) kişilik özelliğinden ve duygusal dengesizlik (β : 0,122) kişilik özelliğinden,
- Topluma yabancılaşma boyutunda meydana gelen yabancılaşmanın, sorumluluk (β : 0,157) kişilik özelliğinden ve duygusal dengesizlik (β : 0,181) kişilik özelliğinden,

- Kendine yabancılaşma boyutunda meydana gelen yabancılaşmanın, sorumluluk (β : 0,192) kişilik özelliğinden, duygusal dengesizlik (β : 0,253) kişilik özelliğinden ve geçimlilik (β : 0,203) kişilik özelliğinden,
- Genel olarak yabancılaşma durumunun ise, sorumluluk (β : 0,708) kişilik özelliğinden ve duygusal dengesizlik (β : 0,582) kişilik özelliğinden etkilenmekte olduğu bulgulanmıştır.

Analizlerden elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, her üç yabancılaşma durumunun da çalışanların duygusal dengesizlik ve sorumluluk kişilik özelliklerinden etkilendiği, özelde de kendine yabancılaşma durumunun duygusal dengesizlik ve sorumluluk kişilik özelliklerine ilaveten geçimlilik kişilik özelliğinden de etkilendiği bulgulanmıştır. Bu sonuca ek olarak, genel olarak bireylerde gözlemlenen yabancılaşmanın da önemli oranda sorumluluk ve duygusal dengesizlik kişilik özelliğinden etkilendiği tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlar genel olarak yorumlanacak olursa; sektördeki sorumluluk anlayışı ve sorumlulukların ihmal edilmesi sonucunda katlanılması gereken kurumsal ve bireysel maliyetlerin büyüklüğü, çalışanları işlerini yaparken bazen zararsız limitten daha fazla bir yoğunlukta stres altına sokabilmektedir. Öyle ki misafir memnuniyeti kavramının birincil derecede öneme sahip olduğu, misafirin memnuniyetsizliğinin bir misafir ile birlikte birçok potansiyel misafirin kaybedilmesine sebebiyet verdiği gerçeği, çalışanların bu konudaki hassasiyetlerini maksimum noktaya çıkarmaktadır. Böylesine bir durum da hassasiyet ile orantılı bir stresi meydana getirmektedir.

Misafir memnuniyeti kavramının her şeyin üstünde tutulması politikasının ortaya çıkardığı, sorumluluklara karşı aşırı hassasiyet durumunun, zaman içerisinde bireyin kendisini yaptığı iş konusunda güçsüz ve hâkimiyetten yoksun hissetmesine neden olabileceği düşünülmektedir. Bununla beraber, bireylerin duygusal anlamda dengelerinde meydana gelen olumsuz gelişmeler, işe yönelik hâkimiyetlerinin azalmasına, kendilerini yaptıkları iş ve parçası oldukları sistem içerisinde zayıf hissetmelerine sebebiyet verebileceği değerlendirilmektedir.

Bireylerin sorumlulukları doğrultusunda yaşar hale gelmeleri ve bu sorumlulukların hizmet verdikleri işletme ve misafirlere yönelik olmasının, yani bu iki kavrama ilişkin sorumlulukların birincil derecede öneme sahip olmasının, bireylerin yer yer içerisinde buldukları toplumun ve kendilerinin beklenti ve isteklerine yabancı haline gelmelerine sebebiyet verebileceği düşünülmektedir. Elde edilen sonuç, diğer bir ifadeyle, çalışanın sorumluluk kişilik özelliğinde meydana gelen gelişmelerin, zamanla bireyi güçsüz kılabilirdiği, topluma ve kendisine yabancılaşmasına neden olabildiği şeklinde yorumlanabilir.

Bir diğer analiz sonucunda, bireylerin duygusal dengesizlik kişilik özelliklerinin güçsüzlük, topluma yabancılaşma ve kendine yabancılaşma durumlarını etkilediği tespit edilmiştir. Duygusal anlamda dengesinde

olumsuz gelişmeler olan bireyin, yaptığı iş karşısında hem gücünü ve hâkimiyetini yitirmesinin hem içinde yaşadığı topluma hem de kendisine karşı bir yabancılaşma sürecine girmesinin anlamlı olduğu düşünülmektedir. Birey, toplumsal yaşantıda kendi duygularına bir karşılık bulamamaktadır. Bu karşılıksızlık hali, bireyin kendisini yalnız hissetmesine neden olabilmektedir. Öte yandan birey, zamanla değişen kendisini de kabullenmekte zorlanabilmektedir, böyle bir durum da bireyin kendisine yabancılaşmasına neden olabilmektedir.

Kendine yabancılaşma durumu ile geçimlilik kişilik özelliği arasında anlamlı bir ilişkinin bulunması düşündürücüdür. Bu ilişkinin, bireyin mevcut koşullar içerisinde başarılı sosyal ilişkiler ve iletişim kurabilme doğrultusunda izlediği stratejiden kaynaklandığı düşünülmektedir. Öyle ki, geçimlilik kavramı, çalışanların hem diğer çalışanlarla hem hizmet verdikleri misafirler ile başarılı ilişkiler kurması olarak ele alınırsa durumun farklı bir açıdan ele alınabileceği değerlendirilmektedir. Çalışanlar hem diğer çalışanlar ile hem de hizmet verdikleri misafirler ile iyi ilişkiler kurabilmek için zaman zaman hislerini ve düşüncelerini gerçekte olduğundan farklı şekilde yansıtmakta veya bastırmak zorunda kalmaktadırlar. Hele ki otelcilik sektörünün “sürekli gülümser yüzlü olma” şeklindeki kuralı, çalışanların gerçekte hissettikleri duygularını gizlemelerine veya bastırmalarına sebep olmaktadır. Böylesine bir davranış modeli edinen çalışanın, iyi ve başarılı ilişkiler kurmak adına, gerçekteki hislerini gizlemeye alıştıkları, geçimli bir kişilik özelliği sergileme yolunda kendi gerçeklerine yabancılaşır hale geldikleri düşünülmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgulardan bir diğeri de genel olarak yabancılaşmanın çalışanların sorumluluk (β : 0,708) kişilik özelliğinden ve duygusal dengesizlik (β : 0,582) kişilik özelliğinden etkilendiği şeklindedir. Bu sonucun sebeplerinin de yukarıda anılan sebeplerle ilişkili olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, elde edilen bu sonucun, çalışmanın en önemli hipotezi olan; “çalışanların kişilik özellikleri, yabancılaşma düzeyini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır” şeklinde kurulan hipotezi desteklediği değerlendirilmektedir.

Daha önce belirtildiği üzere araştırmamızın ana amacını yabancılaşma ve kişilik kavramları arasında bir ilişkinin olup olmadığını araştırmak oluşturmaktaydı. Yapılan analiz sonuçları bu hipotezi destekler sonuçlar ortaya koymuş, hem yabancılaşmanın çeşitli boyutları ile beş faktör kişilik özelliklerinin çeşitli boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiş, hem de genel olarak yabancılaşma ile kişilik arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Araştırmanın, ortaya koyduğu neticeler itibariyle gerek bilim sahasına gerekse sektör profesyonellerine önemli bilgiler sunduğu düşünülmektedir. Ancak, elde edilen bilgi ve bulguların sektöre genellenebilmesi için, konunun farklı araştırmacılar tarafından da defaten ele alınması gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca, bağımsız değişkenlerimizin bağımlı değişkeni açıklama yüzdeleri istatistiksel olarak anlamlı olmakla birlikte düşük oldukları için; yabancılaşma düzeyini kişilik özelliklerinin

dışında hangi faktörlerin etkilediğinin de yapılacak çalışmalarda analiz edilmesi olumlu olacaktır.

KAYNAKÇA

1. ALKAN, N. (2007), “Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. Ankara: Yayınlanmamış Araştırma. [Gümüş Ö. D., (2009)’dan alıntı.]
2. ALLPORT, G. W. (1937), *Personality: Psychological Interpretation* Holt, Rinehart and Winston, New York.
3. BISHOP, W. (1997), *Questions as Interventions: Big Five Personality Factors and Perceptions of Socratic, Solution Focused and Diagnostic Questioning Styles*, Doctorate Dissertation, St. John’s University, New York.
4. BOLAT, T. (2008), *Dönüşümcü Liderlik Personeli Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
5. CHURCH, M. K. (1993), *Investigation and Measurement of Personality Structure in a Non-Western Culture: Relating Indigenous Philipinne Dimensions to the Big Five Model*, Doctorate Dissertation, Washington State University.
6. CÜCELOGLU, D. (2002), *İnsan ve Davranışı*, Dördüncü Basım, Remzi Kitapevi, İstanbul.
7. DEMİRKIRAN, S. (2006), *Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İşdoyumunu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
8. FURNHAM, A., ve HEAVEN, P. (1999), *Personality and Work, Personality and Social Behavior*, Oxford University Press Inc., New York.
9. GİRGIN, B. (2007), *Beş Faktör Kişilik Modelinin İş Yerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
10. GÜMÜŞ, Ö. D., (2009), *Kültür, Değerler, Kişilik ve Siyasal İdeoloji Arasındaki İlişkiler: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma (Türkiye-ABD)*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
11. HOFFEDITZ, E. L. (1934), “Family Resemblances in Personality Traits”, *The Journal of Personal Psychology*, Vol: 5, No:2, 214-227.
12. HURTZ, G. M., ve DONOVAN, J. J. (2000), “Personality and Job Performance: The Big Five Revisited”, *Journal of Applied Psychology*, Vol: 85, s.869-879.

13. JIA, H. H. (2008), *Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior*, Doctorate Dissertation, Southern Illinois University Carbondale, Illinois.
14. JOHN, O. P., DONAHUE, E. M. ve KENTLE, R. L. (1991). *The Big Five Inventory—Versions 4a and 54*. Berkeley,CA: University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research.
15. KITTISOPEE, T. (2001), *The Influences of Personality, Social Cognition and Environmental Factors on Pharmaceutical Care*, Doctorate Dissertation, The University of Iowa, Iowa.
16. KOHN, M., L. (1976), “Occupational Structure and Alienation”, *The American Journal of Sociology*, Vol. 82, No.1, 111–130.
17. MARSHALL, G. (1999) “Sosyoloji Sözlüğü”, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.
18. MOODY, M. C. (2007), *Adaptive Behavior in Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors and Big Five Personality Traits*, Doctorate Dissertation, George Washington University, Washington.
19. NORMAN, W. T. (1963), “Toward an Adequate Taxonomy of Personality Attributes: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Ratings”, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol: 66, 574-583.
20. PENKE, L., DENISSEN, J. J. A., ve MILLER, G. F., “The Evolutionary Genetics of Personality”, *European Journal of Personality*, Eur. J. Pers., Vol:21, 549–587, 2007.
21. PERRY, S. R. (2003), *Big Five Personality Traits and Work Drive as Predictors of Adolescent Academic Performance*, Doctorate Dissertation, The University of Tennessee, Tennessee.
22. PIHL, R. O. ve CARON, M. (1980), “The Relationship Between Geographic Mobility, Adjustment, and Personality”, *Journal of Clinical Psychology*, Vol: 36, No: 1, s.190-194.
23. PLOMIN, R. ve NESSELROADE, J. R. (1990), “Behavioral Genetics and Personality Change”, *Journal of Personality*, Vol:58, No:1, s.191-220.
24. ROACH, P. D. (2006), *Evolutionary Theory and Birth Order Effects on Big Five Personality Traits Among the Shuar of Amazonian Ecuador: The First Cross-Cultural Test*, Doctorate Dissertation, University of Oregon, Oregon.
25. ROGERS, C. L. (2005), *An Investigation of the Big Five and Narrow Personality Traits in Relation to Academic Performance*, Doctorate Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.

26. SEEMAN, M. (1983), “Alienation Motifs in Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes”, *Social Psychology Quarterly*, Vol. 46, No. 3, s. 171–184.
27. SHAJIEI, S. (1983), *A Marxist Approach to the Problem of Alienation*, Doctorate Dissertation, Kansas State University, Department of Sociology, Kansas.
28. SHIN, J. H. (2000), *Is There Work Alienation in Post-Industrial America? An Analysis of Technical and Social Relations in Today's Changing Labor Force*, Doctorate Dissertation, Indiana University, Indiana.
29. SOMER, O., ve GOLDBERG, L.R. (1999), “The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjectives”, *Journal of Personality and Social Psychology*, No:76, 431- 450.
30. TROUBA, E. J. (2007), *A Person-Organization Fit Study of the Big Five Personality Model and Attraction to Organizations With Varying Compensation System Characteristics*, Doctorate Dissertation, DePaul University, Chicago.
31. WATSON, D. ve CLARK, L. A. (1997) “Extraversion and its Positive Emotional Core”, In R. Hogan, J. Johnson, ve S. Briggs (Eds.), *Handbook of Personality Psychology* s.767-793, CA: Academic Press, San Diego.
32. WEISSKOPF, A. W. (1996) *Yabancılaşma ve İktisat*, (Çev.: Ç. Koç ve O. Köymen), Anahtar Kitaplar Yayıncılık, İstanbul.
33. ZHANG, L. (2003), “Does the Big Five Predict Learning Approaches?”, *Personality and Individual Differences*, Vol: 34, s.1431-1446.