



İŞGÖRENLERİN İŞ VE SERBEST ZAMAN ÇATIŞMA DÜZEYLERİ İLE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE YAŞAM TATMİNİ İLİŞKİSİ: ANKARA'DAKİ 4-5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Arş. Gör. Ali İSKENDER

Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü
aliiskender@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Ali YAYLI

Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü
yayli@gazi.edu.tr

Öz

Bu çalışmada kullanılan iş-serbest zaman çatışması ölçeği iş-aile çatışmasının bir alt boyutu olan zaman temelli çatışma boyutundan Lin ve Wong (2007) tarafından uyarlanmıştır. Mevcut çalışma iş ve serbest zaman çatışması ile işgörenlerin maruz kaldığı mesleki tükenmişlik ve işgörenlerin yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin varlığını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma evreni olarak Ankara'da turizm sektöründe faaliyet göstermekte olan 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları seçilmiştir. Korelasyon analizi ile elde edilen sonuçlar neticesinde iş-serbest zaman çatışması ve mesleki tükenmişlik ve yaşam tatmin düzeyleri arasında anlamlı orta ve düşük düzeyli ilişkiler tespit edilmiştir. Daha sonrasında bu ilişkinin nedensellik boyutunu tespit etmek için veriler regresyon analizine tabi tutulmuştur. Buradan elde edilen sonuçlar iş ve serbest zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik ve yaşam tatmin düzeylerini orta ve düşük düzeylerde anlamlı bir şekilde açıkladığı belirlenmiştir. Mevcut çalışmada Maslach Mesleki Tükenmişlik envanteri kullanılmıştır. Maslach mesleki tükenmişliği üç faktörde ele almıştır. Verilerin analizinde bu üç faktör ayrı ayrı analize tabi tutulmuştur. Mevcut çalışmada demografik değişkenlerle ölçek ifadeleri arasındaki farklılıkları tespit etmek için ANOVA analizi yapılmıştır, buna göre işgörenlerin mesai saatleri ile iş ve serbest zaman çatışma düzeyleri arasında anlamlı farklılığın olduğu belirlenmiştir. İşgörenlerin unvanları ile yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu mevcut çalışmada belirlenmiştir. Çalışmada kullanılan ölçekler güvenilirlik analizi sonucu oldukça güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçek ifadelerinin normal dağılım sergilediği basıklık ve çarpıklık değerlerinden anlaşılmıştır ve daha sonrasında araştırmada uygulanacak analiz yöntemlerine karar verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Serbest Zaman, Tükenmişlik, Yaşam Doyumu, Çatışma, Turizm.

WORK AND LEISURE CONFLICT LEVEL OF EMPLOYEES: JOB BURNOUT AND LIFE SATISFACTION RELATIONSHIP: A CASE STUDY ON 4-5 STARS HOTEL EMPLOYEES IN ANKARA

Abstract

Work and leisure conflict scale in this study was adapted from one of work-family conflict scale's dimensions called time based conflict by Wong and Lin (2007). This study aims to determine the correlation among work-leisure conflict, job burnout, life satisfaction. Target population of the study was selected 4-5 stars hotel employees in Ankara. After reliability analysis, the scale items were determined as reliable with a high degree. Looking the kurtosis and skew results of scale items, it was understood that all scale items performed normal distribution. With correlation analysis, it was determined that there is a significant relationship among work leisure conflict, job burnout and life satisfaction degree with mid-level and low level. After this results, it was decided to implement a regression analysis in order to determine reasonable effect among work-leisure conflict, job burnout and life satisfaction degree. With the

result of regression analysis, it was determined that work-leisure conflict has low and mid-level reasonable effects on job burnout and life satisfaction degree. In this study it was used Maslach Burnout Inventory. Maslach explains the job burnout under 3 dimensions. In the analyses of this study, it was taken into account 3 dimension of job burnout separately. In this study, it was practiced the ANOVA analysis in order to determine the differentiations between scales and demographic variables. With ANOVA analysis, it was seen that there is significant difference between work duration and work leisure conflict and it was determined that there is significant difference between position of employees and life satisfaction degree.

Keywords: Leisure, Burnout, Life Satisfaction, Tourism, Conflict.

1. Giriş

Çalışma genellikle ücret karşılığı yapılan iş olarak görülmektedir. Gerçekte ise çalışma sadece para karşılığı yapılan eylemler (çocuk bakımı vs.) değildir. Protestan bakışıyla çalışma, tanrıya hizmet anlamına gelmektedir. Modern toplumlarda ise ücret karşılığı çalışma, yaşam için oldukça önemlidir. Fakat ücret karşılığı çalışma hayatın sadece bir yönünü oluşturur ve çok yönlü tatmin sağlayan kaynakları yaratmak için farklı yönler ve roller de vardır (Barnett, 1998; Greenhaus ve Parasuraman, 1999).

Turizm sektörü emek yoğun bir sektördür ve turizm personeli birçok farklı taleplerle karşılaşır. Müşteriler serbest zamanlarını alışveriş, gezinti vb. etkinliklerle geçirirken, turizmde istihdam edilen kişiler bu sürede çalışmak zorundadır (Wong ve Lin, 2007). Bu zıtlık anti sosyal (sosyallik dışı) çalışma saati olarak tanımlanır (Law ve Wood, 1995). Bugüne kadar iş-aile çatışması üzerine birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Son zamanlarda araştırmacılar çalışma alanını iş-aile çatışmasından iş-serbest zaman çatışmasına doğru değiştirmişlerdir (Wong ve Lin, 2007).

Çatışma, iki veya daha fazla kişi ya da grubun kısıtlı olan kaynakların paylaşımında öncelikli kullanım hakkı istemesinden, güç, statü, çıkar ve benzeri isteklere sahip olma mücadelesinden doğan anlaşmazlık veya uyuşmazlık şeklinde ifade edilmiştir (Ergin, 1999: 40; Şimşek, 1998: 272). Çatışmayı, bireyin yaşadığı sosyal ortam veya zaman paydaşı içerisinde istemedikleri ile yüzleşmesi ve bir netice hedefinde zorlanması durumunda ortaya koyduğu davranış, ulaştığı duygusal zemin olarak ifade etmek mümkündür (Erdoğan, 1996: 146). Çatışma birbirinden ayrı iki grup arasında gereksinim, hedef veya fikir bazında ortaya çıkan farklılıklardan doğan rekabettir (Baltaş, 2000: 88). Örgütsel düzeyde ele alındığında, çatışma bir örgüt içerisinde bireyler veya grupların beraber çalışma sorunlarından doğan, rutin olağan faaliyetlerin aksamasına veya durmasına sebep olan olaylar olarak ifade edilebilir (Eren, 1984: 449).

Zaman temelli çatışma bir sınırlı kavram olarak, genellikle bir rol ile ilgili aktiviteye ayrılan zamanın, bireyin diğer rollerine ayıracağı zamanı etkilemesi ile bu rollere katılımın engellenmesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 86). Başka bir

ifadeyle zaman esaslı çatışma, çalışanın bir rolle bütünleştirildiği durumlarda ortaya çıkar. Böyle bir durumda başka bir rolün isteklerini yerine getirmek oldukça zorlaşır (O'Driscoll vd., 1992). Zamansal çatışmanın işe ilişkin kaynakları; çalışılan saat, fazla mesainin sıklığı, çalışma programları, vardiyalı çalışma sistemi, çalışma programlarının esnek olmayışı şeklinde ifade edilebilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78). Birey sahip olduğu rollere ilişkin görevlerini gün içerisinde yerine getirmek yükümlülüğündedir. Üzerine alınan her bir yeni rol ise diğer rollere ayrılan zamanın azalmasına sebebiyet verecektir. Azalan bu zamanda role ilişkin gerekliliklerin tam anlamıyla yerine getirilmesi zorlaşacak ve böylelikle de birey zaman temelli çatışma ile yüzleşecektir (Cardanes ve Major, 2005).

2. Literatür Taraması

İnsanlar yoğun bir şekilde işle meşgul olduklarında; aile ve eğlenceye pek fazla zaman ayıramazlar (Greenhaus ve Beutell,1985). İş-serbest zaman çatışması arttıkça bu durum serbest zaman tatmininde azalmaya sebep olacaktır (Rice vd.,1992). Serbest zaman boyutundan iş-serbest zaman çatışması bireyler üzerinde olumsuz bir etki bırakır. İş-aile çatışmasının bir uzantısı olan iş-serbest zaman çatışması; turizm sektörü çalışanları boyutunda; çalışma sürelerinin oldukça fazla olduğunu ve bu durumun işgörenlerin serbest zaman imkânlarını azalttığını, aynı zamanda enerjilerini tükettiğini göstermektedir (Wong ve Lin, 2007). Turizm çalışanları düzensiz çalışma saatlerine sahiptir. Düzensiz çalışma saatleri turizm sektöründe birçok çalışan için rahatsız edici temel faktördür (Karatepe ve Uludağ, 2008). Sonuç olarak düzensiz çalışma saatleri, işçilerin yoğun iş stresiyle karşılaşmasına sebep olur.

Birçok çalışma iş-serbest zaman çatışmasının, iş ve iş dışı zaman ihtiyacının tutarsız ve uyumsuz olduğu durumlarda ortaya çıktığını göstermiştir (Karatepe ve Uludağ, 2008; Staines ve O'Connor, 1980; Thompson ve Bunderson: 2001). Law vd. (1995) turizm işçilerinde strese sebep olan etkenlerden birinin de aşırı iş yükü olduğunu belirtmiştir. Kelly (1989) bireysel ve aile yaşantımızın sürekliliği için çalışmanın gerekli bir ihtiyaç olduğunu vurgulamıştır, fakat aşırı çalışmak ve fazla mesai yapmak, vardiya sistemindeki düzensizlikler insanların aile içi sürelerini ve serbest zaman için ayırdıkları sürelerini olumsuz şekilde etkilemektedir.

Serbest zaman aktiviteleri isteğe bağlı zamanlarda gerçekleştirilen aktivitelerdir. Bu isteğe bağlı zaman kişilerin yapacağı ve yapmak istediği aktiviteleri serbestçe seçtiği zamanı ifade eder. Bu aktiviteler ihtiyari olarak kişiyi tatmin eden, mutlu eden bireyin kendi kendisini ödüllendiren aktivitelerdir (Lobo, 2006).

Iwasaki ve Mannell (2000) birçok insanın serbest zaman aktivitelerinin işten kaynaklı yorgunluk ve stresle mücadelede yardımcı olduğuna inandığını belirtmiştir. Bu nedenle bu alandaki birçok çalışma serbest zamanın başa çıkıcı, olumlu yanı üzerinde odaklanmıştır. Çalışma ve çalışma-dışı zaman birbirinden tamamen farklıdır fakat ikisi de hayatımızın önemli bir yanını yansıtır. Her ikisi de kişisel zaman ve enerji etmenleriyle sınırlandırıldığından dolayı bu iki kavram çatışabilir. Çoğu iş dışı aktiviteler aile aktivitelerinden oluşmaktadır. Birçok çalışma da bu alanı iş-aile çatışması olarak incelemiştir (Carlson vd., 2000 ; Greenhaus ve Beutell, 1985). İş-serbest zaman çatışması konusu, ilgili alan yazınında çok az yer almaktadır. Bu alandaki yazınlarda iş-serbest zaman çatışması genellikle tek boyutta ele alınmıştır (Rice vd., 1992; Wong ve Lin, 2007; Zhao ve Rashid, 2010).

Rice vd. (1992) iş-serbest zaman çatışmasının işçilerin iş ve serbest zaman doyumunu azalttığını ve ileriki boyutta da yaşam doyumunu olumsuz şekilde etkilediğini iddia etmiştir. Yoğun iş yükü, işçilerin bir işi belirli bir zamanda bitiremeyeceği veya bitirilemeyeceği algısıdır (Van Sell vd., 1981). Wong ve Lin (2007) yöneticilerin iş-serbest zaman çatışmasını azaltmak için mesleki şartlarda iyileşmeler yapmaları gerektiğini belirtmiştir. McFillen, Reigel ve Enz (1986) restoran işçileri için yaptıkları çalışmalarında genellikle uzun çalışma saatleri ve iş baskısı işten ayrılma nedenlerinden olduğunu belirtmişlerdir. Law v.d (1995) turist çeken alanlardaki iş hayatının; kişilerarası iletişim, iş temelli stres, uzun çalışma saatleri vb olumsuz etmenler içerdiğini belirtmiştir. Özellikle yoğun turist çeken destinasyonlarda, iş yükü daha da artar ve işgörenler daha fazla çalışmak zorunda bırakılır. Böylelikle iş ve serbest zaman çatışması belirir. Zaman temelli çatışma, zaman baskısının bireyin yapmak istediği diğer şeyleri engellediği durumlarda meydana gelir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Jamal (2004) yaptığı çalışmada Kanadalı haftada yedi gün çalışan işçilerin duygusal yorgunluk, mesleki stres ve psikometrik sağlık problemlerinin, hafta sonu çalışmayan işçilere göre çok daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Yani yoğun iş yükü ve yoğun çalışma saatleri insanların zaman ve enerjisini tüketir. Dolayısıyla bu durum işgörenlerin serbest zaman aktivitesine katılım isteğini azaltır ve bu durumda bu kişilerin aile ve arkadaşlarıyla bir araya gelme imkânı daha da zorlaşır. Thompson ve Bunderson (2001) iş ve iş dışı zaman çatışması bireylerin iş, aile, toplum, din ve rekreasyon etkinlikleri için yeterli ve uygun zaman ayıramadıkları zamanlarda, daha da belirgin hale geldiğini iddia etmişlerdir. Thompson ve Bunderson (2001) iş ve iş dışı zaman çatışmasının oluşumunda zaman dağılımının önemli bir sebep olduğunu belirtmiştir. Araştırmacılar da yoğun ve fazla iş saatlerinin iş-aile çatışmasını arttırdığını belirtmişlerdir (Keith ve Schafer, 1980).

Sağlık ve serbest zaman ilişkisi üzerine son dönemlerde ortaya çıkan çalışmaların sayısı artmıştır. Bu literatürden çıkan yaygın temalardan biri serbest zamanın stresi azaltmadaki muhtemel faydasıdır (Coleman, 1993). Bu fikri ileri süren kanıt ise serbest zamanın stresle başa çıkmadaki başarısı, sağlığın devamı ve geliştirilmesine yardımcı önemli bir faktör olmasındandır (Iwasaki ve Mannell, 2000).

Bazı araştırmacılar (Iwasaki ve Mannell, 2000; Iwasaki ve Schneider, 2003) genel olarak serbest zamanın koruyucu rolü üzerinde odaklanan çalışmaları vurgulamıştır. Bu yazarlara göre serbest zamanın iki koruyucu özelliğinden bahsedilmiştir. İlki sosyal destek sağlaması, ikincisi kendi hür iradesini ortaya koyabilme inancı (self determinasyon) üzerindeki artırıcı özelliğidir. Birçok yazar hayatın kendisinin, birey için serbest zaman eksikliğine ve strese neden olan yoğun çalışma süresiyle karakterize olduğunu ifade etmiştir (Lehto, 1998; Peters ve Raaijmakers, 1998; Schor, 1991). Hafta sonuna çocuk bakımı, alışveriş, ev işleri ve diğer ilgi isteyen aktiviteleri yapmak için çok yetersiz bir mühlet kalır (Silver ve Cromptin, 2002).

Daly (1996) bu sıkışık zaman dilimini hızlı kültür olarak adlandırmıştır fakat bu zaman dilimi sadece iş ve serbest zamanı içermez aynı zamanda aile zamanını da ifade eder. Palmer'e (1989) göre İngiltere'deki erken doğum ölümlerinin neredeyse yarısı strese bağlı veya yaşam biçimi kaynaklı gelişmektedir. Artan zaman baskısı, stres seviyesindeki artış ve buna bağlı sağlık sendromları araştırmacıların dikkatlerini serbest zamanın zaman baskısı (time pressure) ile yükselen iş yoğunluğu (overload) üzerinde azaltıcı ve koruyucu etkisi üzerine çekmiş durumdadır.

İş yerinde egzersiz programlarının, çalışanları iş temelli stresten koruma noktasındaki etkisi git gide daha fazla kabul görmektedir (Iwasaki vd., 2001). Iwasaki vd. (2001) Kanadalı işçiler üzerine yaptıkları çalışmalarında sağlık temelli aktif bir serbest zaman katılımının yüksek oranda sağlıklı bir hayata sebep olduğunu ve aynı zamanda zihinsel rahatsızlıkların ortaya çıkışını azalttığını belirtmişlerdir.

İş-serbest zaman çatışmasının işçilerin aileleri ve çocuklarının da sağlık durumları üzerinde etkisi olduğu iddia edilmiştir, örneğin Avustralya'da yapılan bir çalışma; uzun süre çalışan ve eve stresli bir şekilde gelen ebeveynlerin çocuklarının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara yakalanma ihtimalinin daha fazla olduğunu ileri sürmüştür (Earle, 2003). Pocock (2003) Güney Avustralya'da 163 işçi üzerinde yaptığı çalışmada mesleki yoğunluk ve tükenmişlik yaşadığını söyleyen işçilerin ebeveyn ve eş olarak vazifelerini yeterince yerine getiremediklerini belirtmiştir.

Stres temelli hastalıkların tespitinde belirgin olan yol stresin belli hastalıkların başlangıcını oluşturduğu ya da şiddetlendirdiği gerçeğidir. Bu hastalıklar tansiyon, migren, baş ağrısı, astım, ülser, romatizma vb. olabileceği gibi bunlarla sınırlı kalmayan çeşitli hastalıklar da olabilir (Brantley ve Jones, 1993: 17). Doktora giden hastaların %60'ı stresle ilgili semptomlarla harekete geçirilmiş hastalıklara yakalanan kişilerden oluşmaktadır (Sachs, 1991). Sachs (1991) stresin dolaylı veya dolaysız birçok hastalığın oluşmasının ana faktörü olduğunu belirtmektedir. Bunları kronik kalp hastalıkları, kanser, akciğer hastalıkları, kaza temelli yaralanmalar, intihar vb. şeklinde örneklendirmiştir. Açık bir şekilde görülmektedir ki insanların serbest zaman kullanımı ve yaşam biçimi sağlıklarını etkilemektedir (Iso-Aholo, 1994; Ewart, 1991).

Edward ve Rothbard (1999) günümüz post modern toplumlarında işgörenlerin maruz kaldığı stres; düşük iş tatmini, verimliliğin düşmesi ve sağlık yetersizlikleri gibi etmenler yüzünden şirketlere yıllık 80 milyar dolar üzerinde maliyeti olduğunu belirtmiştir. Özellikle birçok ağırlama endüstrisi çalışanları iş ve aile sorumluluklarıyla mücadele etmektedir. Bu mücadele uzun mesailer, düzensiz çalışma şartları, düşük maaş v.b. koşullara bağlı meydana gelmektedir (Karatepe ve Aleshinloye, 2009; Karatepe ve Olugbade, 2009).

Araştırmacılar, sağlıklı yaşamın sürdürülebilmesinde ve stresle mücadele edilebilmesinde serbest zaman uygulamalarının oldukça önemli birer faktör olduğunu belirtmektedir. Bunu destekleyen birçok yazın da mevcuttur (Coleman, 1993; Iso-Aholo ve Park, 1996; Iwasaki ve Smale, 1998, Patterson ve Coleman, 1996).

3. Mesleki Tükenmişlik

Tükenmişlik bireyler ve örgütler nazarında iş yaşamını son derece önemli bir boyutta riske sokan bir sorundur. Tükenmişlik kavramı İngilizcede “job burnout” veya “staff burnout” şeklinde ifade edilirken (Ergin, 1992; Tanrıverdi, 2008) ilk kullanım dönemi ise 1970’li yıllara tekabül etmektedir. Bu kavram ilk kez şartlı tahliye memurları arasındaki personel tükenmişliğini önlemek için yeni bir örgütsel oluşum ileri süren Bradley tarafından kullanılmıştır (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 2).

Maslach ve Jackson (1981) tarafından ileri sürülen tükenmişlik tanımına göre ise tükenmişlik; daha ziyade insanlarla yüz yüze iletişim kurulan meslek dallarında ortaya çıkan ve duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma şeklinde ortaya çıkan bir sorundur. Tükenmişlik, iş yerinde kronikleşmiş bireyler arası stres faktörüne karşı verilen bir reaksiyonu ifade eden psikolojik bir ruh halidir. Verilen bu reaksiyonda baskın bir tükenme; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç ana faktörü kapsar. Mesleki tükenmişliğin temel

sendromu duygusal tükenme hissindeki artış şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Böyle bir duruma maruz kalan bireyler kendilerini psikolojik düzeyde yeterli görmezler. Duygusal tükenmişlik yoğun ve kronik iş gerekliliklerinin bireyin duygusal kaynaklarını yavaş yavaş kemirmesiyle ortaya çıkar. Tükenmişliğin bir diğer boyutu ise diğer bireylere karşı oluşan olumsuz duyguların sergilenmesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğin bir diğer belirgin sendromu ise bireyin kendisini işine yönelik olumsuz değerlendirmesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. İşgörenlerin kendilerini işlerinde yetersiz, başarısız ve mutsuz hissetmesiyle ve nihai olarak iş tatminsizliği ile beliren bir durumdur. Dolayısıyla tükenmişliğin hizmet kalitesinde reel bir düşüşe yol açacağını söylemek yerinde olacaktır. Aynı şekilde tükenmişlik işletmeler açısından son derece negatif bir durum olan iş devir hızının artışında da belirgin bir rol oynar (Maslach ve Jackson: 1981: 99-100; Maslach ve Goldberg, 1998: 63- 64).

4. Yaşam Tatmini

Yaşam tatmini birey tarafından kategorize edilen ölçütlerin bir dereceleme göre yaşamın değerlendirilmesinden meydana gelen yargısal bir süreçtir (Shin ve Jackson, 1978: 475). Yani yaşam doyumu bireyin yaşamından bütünsel olarak veya aile, arkadaş, çevre gibi yaşam alanları açısından memnun olup olmadığına ilişkin yaptığı genel değerlendirmedir. Bu yargıya göre sübjektif iyi olma hali yüksek olan kişilerin hem yaşam tatmin düzeyleri yüksek olmakta hem de bu bireylerde yaşamsal olumlu duygular olumsuz duygulara nispeten daha fazla düzeyde seyretmektedir (Suldo ve Huebner, 2006).

Bireyin beklentileri ile mevcut başarısı arasındaki tutarsızlık ne kadar az ise kişinin yaşam düzeyinin o kadar fazla olacağı kabul edilmektedir (Diener, Oishi ve Lucas, 2003). Bir diğer yaşam tatmin kuramı olan duygusal kuramına göre ise yaşam tatmini bireyin olumlu duygularının olumsuz duygulara baskın olduğu durumlarda yüksek olduğunu ifade eder, tam tersi durumda ise yaşam tatmin durumunun düşeceği belirtilmiştir (Frish, 2006).

5. Araştırma Yöntemi

Mevcut çalışma yaşamsal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışmak zorunda olan işgörenlerin yoğun çalışma koşulları, uzun çalışma süreleri, düzensiz çalışma koşulları altında geçirdikleri iş süresinin, işgörenlerin serbest zamanları ile ilişkisini belirleme ve bu ilişkinin faktörler üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma evreni Ankara ilinde faaliyette olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin personelini kapsamaktadır. 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki meslek grupları arasında sınırlamaya gidilmeden tüm otel çalışanları araştırma evreni içerisine dâhil edilmiştir.

Ankara'da 4 ve 5 yıldızlı otel kategorisine giren 57 otel bulunmaktadır. Otellerin belirli departmanlarında çalışan işgören sayısı tam olarak bilinmemektedir. Basit tesadüfü örneklem yöntemi yolu ile 57 otel içerisinde %95 güvenirlilik düzeyi ve %5 hata payına göre hesaplanmış olan 38 otele ve ana kütle sayısı bilinmediği durumlarda örneklem sayısını tespit etmek amaçlı kullanılan " $n=\pi(1-\pi) / (e/Z)^2$ " formül dikkate alınarak 384 çalışan örneklem büyüklüğü olarak tespit edilmiştir (Kurtuluş, 2010: 67).

Veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Toplam 550 anketten 430 adet ankete geri bildirimde bulunulmuştur. Çeşitli sebeplerle (eksik bilgi, okunmadan doldurulanlar) değerlendirmeye alınmayan anketler analiz dışı tutularak, araştırma örneklem sayısını da temsil edecek olan 384 anket elde edilmiştir. Veriler Mart ve Mayıs (2015) aylarını içine alan bir dönem içerisinde elde edilmiştir.

Araştırmada Kullanılan Ölçekler

İş ve serbest zaman çatışması ölçeği Wong ve Lin (2007) tarafından oluşturulmuştur. Ölçek 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçek ifadeleri "*Mesleğimden dolayı serbest zaman aktivitelerine yeterince zaman ayıramam, Mesleğimden dolayı ailemle ve arkadaşlarımla birlikte serbest zaman aktivitelerine katılmak için yeterince zaman bulamam, Mesleğimden dolayı serbest zaman aktivitelerine katılabilecek yeterli enerjiyi bulamam, Mesleğimden dolayı serbest zaman aktivitelerine katılamam, Mesleğimden dolayı serbest zaman aktivitelerine katılabilecek uygun bir zihinsel yapıyı elde edemem*" şeklindedir. Ölçeğin Türkçeye uyarlaması Sop (2014) tarafından gerçekleştirilmiştir

"Maslach Tükenmişlik Ölçeği" Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmış olup toplamda 22 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçek tükenmişliği 3 farklı boyutta ölçmektedir. Birinci boyut "duygusal tükenmeyi" ölçen 9 ifadeden oluşmaktadır, ikinci boyut 5 ifadeden oluşmakta ve "duyarsızlaşmayı" ölçmektedir, üçüncü ve son bölüm olan "düşük kişisel başarı hissi" ise 8 ifadeden oluşmaktadır.

Ölçek ifadeleri "1,2,3,6,8,13,14,16,20" numaralı ifadeler "*İşimden soğuduğumu hissediyorum, İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum, Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum, Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı, İşimin beni kısıtladığını hissediyorum. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum, Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende stres yaratıyor, Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum, Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum*" duygusal tükenmişliği ölçmektedir.

Mesleki tükenmişlik ölçeğindeki "5,10,11,15,22" numaralı ifadeler "*İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum, Bu işte*

çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim, Bu işin beni giderek katılaştırmamasından korkuyorum, İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurunda değil, İşimde karşılaştığım insanların, bazı problemlerinin nedeni sanki benmişim gibi davrandıklarını düşünüyorum” duyarsızlaşmayı ölçmektedir.

Mesleki tükenmişlik ölçeğindeki “4,7,9,12,17,18,19,21” numaralı ifadeler ise “*İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım, İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum, Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum, Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum, İşimin gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım, İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim, Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim, İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum”* kişisel başarı hissini ölçmektedir.

Yaşam doyumunu ölçmek amaçlı geliştirilen ölçek 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçek “kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum (7)” arasında cevaplar içermektedir (Myers ve Diener, 1985). Ölçek ifadeleri “*Şimdiye kadar yaşamımda istediğim önemli şeyleri elde ettim, Birçok bakımdan yaşamım idealime yakındır, Yaşam koşullarım mükemmel, Yaşamımdan memnunum, Eğer hayatımı yeniden yaşasaydım, hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim”* şeklindedir.

Arastırma Hipotezleri

H1 İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.1} İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile mesleki tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.2} İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile mesleki tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.3} İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile mesleki tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2. İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin yaşam tatmin düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{2.1} İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir

H_{2.2.} İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{2.3} İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin düşük kişisel başarı hissi düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3. İşgörenlerin mesai saatleri ile İSÇ (iş serbest zaman çatışması) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{3.1} İşgörenlerin mesai saatleri ile yaşam tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3.2} İşgörenlerin mesai saatleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4. İşgörenleri yaş durumları ile iş-serbest zaman çatışma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.1} İşgörenlerin yaş durumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5 İşgörenlerin cinsiyetleri ile iş ve serbest zaman çatışması arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{5.1} İşgörenlerin cinsiyetleri ile yaşam tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6 İşgörenlerin unvanları ile İSÇ düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{6.1} İşgörenlerin unvanları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

6. Analiz ve Bulgular

Mevcut çalışma katılımcılarının tanımlayıcı bilgileri aşağıda Tablo 1’de ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Tanımlayıcı Bilgileri

| Değişkenler | n | % |
|----------------------|-----|------|
| Cinsiyet | | |
| Erkek | 229 | 59,6 |
| Kadın | 155 | 40,4 |
| Yaş | | |
| 17-24 | 66 | 17,2 |
| 25-34 | 212 | 55,2 |
| 35-44 | 91 | 23,7 |
| 45 ve üstü | 15 | 3,9 |
| Medeni Durum | | |
| Evli | 224 | 58,3 |
| Bekâr | 160 | 41,7 |
| Eğitim Durumu | | |
| İlkokul | 15 | 3,9 |
| Ortaokul | 15 | 3,9 |
| Lise | 121 | 31,5 |
| Üniversite | 219 | 57,0 |
| Lisansüstü | 14 | 3,6 |

| Maaş | | |
|--------------------------------|-----|------|
| Asgari Ücret | 54 | 14,1 |
| 1000-1500 | 186 | 48,4 |
| 1501-2000 | 91 | 23,7 |
| 2001-2500 | 29 | 7,6 |
| 2501 ve üstü | 24 | 6,2 |
| İşletmede çalıştığı yıl | | |
| 1 yıldan az | 126 | 32,8 |
| 1-3 | 130 | 33,9 |
| 4-6 | 61 | 15,9 |
| 7-10 | 47 | 12,2 |
| 10 yıldan fazla | 20 | 5,2 |
| Unvan | | |
| Çalışan | 320 | 83,1 |
| Şef | 23 | 7,8 |
| Müdür | 41 | 9,1 |
| Mesai Süresi | | |
| 8 saatten az | 19 | 5 |
| 8 saat | 265 | 69 |
| 8 saatten fazla | 100 | 26 |

Tablo 2. İş-Serbest Zaman Çatışması ile Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Tatmini İlişkisi

| Değişken | N | r | P |
|--|----------|----------|----------|
| İş-Serbest Zaman Çatışması Yaşam Tatmini | 384 | -,374*** | ,000 |
| İş-Serbest Zaman Çatışması Duygusal Tükenme | 384 | ,548*** | ,000 |
| İş-Serbest Zaman Çatışması Duyarsızlaşma | 384 | ,467*** | ,000 |
| İş-Serbest Zaman Çatışması Düşük Kişisel Başarı Hissi | 384 | -,281*** | ,000 |

*** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 2’de iş-serbest zaman çatışması, mesleki tükenmişlik ve yaşam tatmini arasındaki ilişki seviyesi Pearson korelasyon testi ile belirlenmiştir. Tablo 2’ye bakarak iş-serbest zaman çatışması ile yaşam tatmini arasında negatif yönlü %37’lik bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yani iş-serbest zaman çatışması arttıkça yaşam doyumu %37 seviyesinde düşmektedir. İş-serbest zaman çatışması ile mesleki tükenmişlik arasında zayıf düzeyde anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Daha sonrasında iş-serbest zaman çatışmasının mesleki tükenmişlikle olan ilişkisi alt faktörler ekseninde değerlendirilmiştir. Tablo 2’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişliğin bir alt faktörü olan duygusal tükenme ile iş-serbest zaman çatışması arasında orta düzeyli %54’lük anlamlı bir ilişki vardır, yani iş-serbest zaman çatışması arttıkça mesleki tükenmişliğin bir boyutu olan duygusal tükenmede de %54’lük bir seviyede artış görülmektedir. İş serbest zaman çatışması ile mesleki tükenmişliğin bir diğer faktörü olan duyarsızlaşmada ise %46’lık orta düzeyli bir ilişki gözlemlenmiştir. Yani iş-serbest zaman çatışması arttıkça, mesleki tükenmişliğin bir alt boyutu olan duyarsızlaşmada %46’lık bir artış gerçekleşmektedir. İş-serbest zaman çatışmasının mesleki

tükenmişliğin üçüncü faktörü olan kişisel başarı hissi ile aralarında %26'lık negatif ve anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. İş ve serbest zaman çatışması arttıkça mesleki anlamda kişisel başarı hissinde % 26 oranında bir azalma gerçekleşmektedir. İş serbest zaman çatışması ve kişisel başarı hissi arasında zayıf ama anlamlı bir ilişki söz edilebilir.

Tablo 3. İş-Serbest Zaman Çatışması, Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Tatmini Üzerine Etkisi Regresyon Analizi

| Faktörler | β | t | p | f |
|--|---------|--------|------|---------|
| İş-Serbest Zaman Çatışması Yaşam Tatmini | ,121 | -7,238 | 0,00 | 52,883 |
| İş-Serbest Zaman Çatışması Duygusal Tükenme | ,300 | 12,798 | 0,00 | 163,793 |
| İş-Serbest Zaman Çatışması Duyarsızlaşma | ,218 | 10,321 | 0,00 | 106,499 |
| İş-Serbest Zaman Çatışması Düşük Kişisel Başarı Hissi | ,079 | -5,742 | 0,00 | 32,372 |

Regresyon analizi ile oluşturulan tablo 3'e göre İŞÇ iş görenlerin yaşam doyumunun %12'sini açıklamaktadır. İş serbest zaman çatışması arttıkça yaşam doyumu azalır. İŞÇ mesleki tükenmişliğin bir alt faktörü olan duygusal tükenme boyutunun %30'unu açıklamaktadır. İŞÇ mesleki tükenmişliğin bir diğer alt faktörü olan duyarsızlaşma boyutunun ise % 21'ini açıklamaktadır. İŞÇ arttıkça duyarsızlaşmada artmaktadır. İŞÇ mesleki tükenmişliğin kişisel başarı faktörünün ise % 0,79'unu açıklamaktadır.

Tablo 4. Mesai Süresi ile İş ve Serbest Zaman Çatışma Düzeyi Tek Yönlü ANOVA Karşılaştırılması

| | Grup İstatistiği | | | Test İstatistiği | |
|------------------|------------------|-----------|-----|------------------|------|
| | n | \bar{x} | ss | f | p |
| 8 saatten az | 19 | 3,3 | 1,7 | 16,257 | 0,00 |
| 8 saat* | 265 | 3,8 | 1,9 | | |
| 8 saatten fazla* | 100 | 5,0 | 1,8 | | |

*($p < 0,05$)

Tablo 4'te iş-serbest zaman çatışması ile işgörenlerin mesai süreleri arasında anlamlı bir farkın varlığını tespit etmek için ANOVA testi kullanılmıştır. ANOVA testi sonucunda değişkenler arasında ($p < 0,05$) anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu fark günde 8 saat çalışanlar ile günde 8 saatten fazla çalışanlar arasında ortaya çıkmaktadır. 8 saatten fazla çalışanların ortalama değerlerine bakıldığında, 8 saatten fazla çalışanların iş-serbest zaman çatışmasına daha fazla maruz kaldığı ifade edilebilir. 8 saat çalışanların iş-serbest zaman çatışmasına maruz kalma oranı \bar{x} , 3,8'ken 8 saatten fazla çalışanlarda bu oran \bar{x} , 5'e yükselmiştir.

Tablo 5. İşletmedeki Mesai Saati ile Yaşam Tatmini Tek Yönlü ANOVA Karşılaştırması

| | Grup İstatistiği | | | Test İstatistiği | |
|-----------------|------------------|-----------|-----|------------------|------|
| | n | \bar{x} | ss | f | p |
| | | | | 4,575 | ,011 |
| 8 saatten az | 19 | 2,8 | 1,7 | | |
| 8 saat | 265 | 3,7 | 1,8 | | |
| 8 saatten fazla | 100 | 3,2 | 1,6 | | |

Tablo 5'te ANOVA karşılaştırması sonucunda işletmede çalışan işgörenlerin mesai saati ile yaşam tatmini arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ($p<0,05$) belirlenmiştir. .

Tablo 6. İşletmede Çalışan İşgörenlerin Mesai Saati ile Mesleki Tükenmişlik Tek Yönlü ANOVA Karşılaştırması

| | Grup İstatistiği | | | Test İstatistiği | |
|-----------------|------------------|-----------|-----|------------------|------|
| | n | \bar{x} | ss | f | p |
| | | | | 7,243 | ,001 |
| 8 saatten az | 19 | 3,5 | ,85 | | |
| 8 saat | 265 | 4 | ,87 | | |
| 8 saatten fazla | 100 | 4,2 | ,85 | | |

Tablo 6'da yapılan tek yönlü ANOVA karşılaştırması sonucunda işletmedeki işgörenlerin mesai saatleri ile mesleki tükenmişlik arasında anlamlı farkın olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Ortalama değerlerine bakıldığında 8 saatten az çalışanların 3,5 ortalama mesleki tükenmişlik düzeyleri diğerlerinden daha azdır. 8 saatten fazla çalışanlar ise \bar{x} , 4,2 mesleki tükenmişlik ortalamasıyla en fazla mesleki tükenmişlik düzeyi olan gruptur.

Tablo 7. Mevcut Analizler Sonucunda Hipotezlerin Durumu

| | |
|--|---|
| H1. İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır. | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{1.1} İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile mesleki tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{1.2} İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile mesleki tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{1.3} İşgörenlerin iş-serbest zaman çatışma düzeyi ile mesleki tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H2. İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin yaşam tatmin düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{2.1} İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{2.2} İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{2.3} İş-serbest zaman çatışma düzeyi işgörenlerin düşük kişisel başarı hissi düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H3. İşgörenlerin mesai saatleri ile İŞÇ düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{3.1} İşgörenlerin mesai saatleri ile yaşam tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H _{3.2} İşgörenlerin mesai saatleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | Kabul edilmiştir P<0,05 |
| H4. İşgörenleri yaş durumları ile iş-serbest zaman çatışma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | Reddedilmiştir (p,144) P>0,05 |
| H _{4.1} İşgörenlerin yaşları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | Reddedilmiştir |

| | |
|--|---|
| H5 İşgörenlerin cinsiyetleri ile iş ve serbest zaman çatışması arasında anlamlı bir farklılık vardır | (p,284) P>0,05 Reddedilmiştir (p,760) P>0,05 |
| H _{5.1} İşgörenlerin cinsiyetleri ile yaşam tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır | Reddedilmiştir (p,387) P>0,05 |
| H6 İşgörenlerin unvanları ile İSÇ düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | Reddedilmiştir (p,180) P>0,05 |
| H _{6.1} İşgörenlerin unvanları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | Reddedilmiştir (p,132) P>0,05 |

7. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Ankara'da yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının iş-serbest zaman çatışma düzeyleri ile yaşam doyumu ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Daha sonrasında bu ilişkinin mesleki tükenmişlik ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Araştırmaya katılan işgörenlerin iş ve serbest zaman çatışma düzeylerinin her bir madde için 4,2 ile 4,4 arasında ortalamalara sahip olduğu ve toplam ortalamanın \bar{x} : 4,1 olduğu belirlenmiştir. Bu ise otel çalışanlarının iş ve serbest zaman çatışma düzeylerinin orta düzeyde olduğu sonucunu vermiştir. Yani otel çalışanları mesleklerinden dolayı serbest zamanlarına yeterince veya istedikleri ölçüde zaman ayıramamaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların yaşam doyum düzeylerine bakıldığında en düşük ve en yüksek ortalamaların 2,9 ile 3,9 arasında olduğu ve genel ortalamanın ise \bar{x} : 3,5 olduğu belirlenmiştir. Bu bilgi ışığında işgörenlerin orta düzeyli bir yaşam doyum düzeylerinin olduğu anlaşılmaktadır. Yani işgörenler genel anlamıyla hayatlarından memnunken bazı alanlarda değişiklikler istemektedir.

İşgörenlerin mesleki tükenmişlik boyutları incelendiğinde, duygusal anlamda mesleki tükenmişlik boyutları en düşük ve en yüksek ortalama değerleri 3,6 ile 4,1 arasındadır. Toplam ortalama ise \bar{x} : 3,8'dir. İşgörenlerde orta düzeyli bir duygusal tükenme belirlenmiştir. Mesleki tükenmişliğin bir diğer faktörü olan duyarsızlaşma ortalamaları ise en küçük ve en büyük ortalama değerleri 3,4 ile 3,6 şeklindedir. Mesleki anlamda işgörenlerde ortaya çıkan duyarsızlaşma boyutu ise orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Mesleki tükenmişliğin bir diğer faktörü olan başarı hissi boyutu ise olumlu ifadeleri içermektedir ve bu ifadelere verilen puanların düşük olması tükenmişliğin fazla olduğuna işaret ederken puanların yüksek olması ise bu boyutuyla mesleki tükenmişliğin düşük olduğunu ifade etmektedir. Mevcut çalışmada mesleki tükenmişliğin bir boyutu olan kişisel başarı hissi ifadelerinin en düşük ve en yüksek ortalamaları 4,6 ile 4,7 şeklindedir. Kişisel başarı faktörünün toplam ortalaması ise \bar{x} : 4,6'dır.

Buradan elde edilen bilgi ise işgörenlerin meslekleri ile ilgili kendilerini olumlu değerlendirdikleri şeklindedir. Bu boyutu ile mesleki tükenmişliğin varlığı oldukça düşük olduğu ifade edilebilir. Çoğunluk itibariyle işgörenler mesleklerinde kendilerini başarılı olarak görmektedir.

İşgörenlerin İSÇ ile yaşam tatmini arasında $r (-37)$ ve $(p<0,05)$ anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. İSÇ arttıkça yaşam doyumunda %37'lik bir azalma görülmektedir. Mesleki tükenmişlik boyutuyla; İSÇ ile duygusal tükenme arasında $r (54,8)$ ve $(p<0,05)$ anlamlılık düzeyinde bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir. İSÇ arttıkça mesleki tükenmişliğin bir faktörü olan duygusal tükenmede de %54'lük bir artış görülmektedir. İSÇ ile duyarsızlaşma arasında $r (46)$ ve $(p<0,05)$ anlamlılık düzeyinde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. İSÇ düzeyi arttıkça mesleki duyarsızlaşma düzeyinde %46'lık bir artış ortaya çıkmaktadır. İSÇ ile kişisel başarı hissi arasında ise $r (-28)$ ve $(p<0,05)$ anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. İSÇ arttıkça mesleki anlamda kişisel başarı hissinde %28'lik bir azalma görülmektedir.

Basit doğrusal regresyon analizi ile elde edilen sonuçlara göre İSÇ'nin yaşam doyumundaki etkisi $\beta(12)$ 'dir. Yani işgörenlerin yaşam doyum düzeylerinde görülen azalmanın %12'lik bir kısmı İSÇ ile açıklanabilir.

İSÇ'nin işgörenlerin maruz kaldığı duygusal tükenme üzerindeki etkisi $\beta(30)$ 'dur. Yani işgörenlerin maruz kaldığı duygusal tükenme düzeylerindeki artışın %30'luk bir kısmı İSÇ düzeyi ile açıklanabilir. İSÇ'nin işgörenlerin mesleki tükenmişliğin bir faktörü olan duyarsızlaşma üzerindeki etkisi $\beta(21)$ 'dir. Yani işgörenlerin maruz kaldığı mesleki anlamda duyarsızlaşmanın %21'lik bir oranı İSÇ düzeyi ile açıklanabilir. İSÇ'nin mesleki tükenmişliğin bir alt faktörü olan kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi ise $\beta(0,79)$ 'dir.

İşgörenlerin iş ve serbest zaman çatışması ile işgörenlerin günlük mesai saatleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Günlük 8 saat çalışanların maruz kaldığı İSÇ düzeyi ortalaması $\bar{x} 3,8$ 'iken 8 saatten fazla çalışanların maruz kaldığı İSÇ düzeyi ortalaması $\bar{x} 5,00$ şeklindedir. 8 saatten az çalışanlarda ise İSÇ düzeyi oranı $\bar{x}; 3,3$ 'dür. İşgörenlerin çalışma süreleri ile İSÇ düzeyleri arasında $(p<0,05)$ anlamlı bir farklılaşmanın olduğu ortaya çıkmaktadır.

İşgörenlerin mesai süresi ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir $(p<0,05)$. Mesai süresi fazla olan işgörenler mesai süresi az olan işgörelere göre mesleki tükenmişlik düzeyleri daha fazladır. Buna göre mesai süresi 8 saatten az olan işgörenlerin mesleki tükenmişlik ortalamaları $\bar{x} 3,5$; mesai süresi 8 saat olan

işgörenlerin mesleki tükenmişlik ortalamaları \bar{x} 4 ve 8 saatten fazla çalışan işgörenlerin mesleki tükenmişlik ortalamalarının \bar{x} 4,2 olduğu belirlenmiştir.

Mevcut çalışmada Ankara'da faaliyet göstermekte olan 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının iş-serbest zaman çatışma düzeyleri belirlenmiştir ve orta düzeyde bir çatışma yaşadıkları sonucuna varılmıştır. Yani işgörenler mesleklerinden dolayı serbest zamanlarına yeterince zaman ayıramadıklarını beyan etmişlerdir. Bu çatışma düzeyinin işgörenlerin yaşam doyumu ile olan ilişkisine bakıldığında zayıf negatif yönlü fakat anlamlı bir ilişkinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir ($r=37$).

Bu mevcut olan ilişkinin nedensellik boyutu ile regresyon analizi ile bakıldığında iş-serbest zaman çatışması yaşam doyumunda gerçekleşen azalmanın %12'sini (x 12) açıkladığı sonucuna varılmıştır. Bu bilgiler ışığında yapılan diğer çalışmalar bakıldığında: Sop (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada iş-serbest zaman çatışmasının meslek memnuniyeti ve yaşam doyumu ile ilişkisi incelenmiştir. Sop (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada işgörenlerin orta düzey bir yaşam doyumuna sahip olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Fakat adı geçen çalışmada iş-serbest zaman çatışması ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilememiştir. Yine de İş serbest zaman çatışması ile meslek memnuniyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($r = -24$). Her ne kadar mevcut çalışma meslek memnuniyetini ölçmese de mesleki tükenmişlik boyutu ile bu sonuçlar birbirini tamamlamaktadır..

İş-serbest zaman çatışması ile ilgili Tsaur v.d (2012) yaptıkları çalışmada iş-serbest zaman çatışması ile ilgili geliştirdikleri ölçekte konuya iki yönlü bakmışlardır. Bunlar iş-serbest zaman çatışması ve serbest zaman iş çatışması şeklindedir. Yani serbest zaman faaliyetlerinin işe olan etkisi, işin sağlıklı yapılmasını engelleyici yanları belirlenmeye çalışılmıştır, fakat mevcut çalışmada turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olmasından da kaynaklı araştırma tek yönlü gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmanın Ankara ilinde yani şehir otelcilik anlayışının yaygın olduğu bir destinasyonda yapılması araştırma sonuçlarının sayfiye sahil bölgesindeki otel çalışanlarına yorumlanmasını zorlaştırmaktadır. Gelecekteki çalışmalarda her iki otelcilik anlayışı bir çalışmada karşılaştırılabilir veya sadece sahil bölgesindeki otel çalışanlarına mevcut çalışmadan daha farklı faktörler göz önünde tutularak uygulanabilir.

Mevcut çalışma bulgularına bakıldığında, turizm çalışanları açısından iş-serbest zaman çatışmasına sebep olan temel faktörün çalışma sürelerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda turizm sektöründe istihdam edilen personelin çalışma süreleri ve şartları yeniden gözden geçirilerek uygun bir çalışma ortamının sağlanması, iş-serbest zaman çatışma

düzeylerinde azalmayı sağlayacağı görülmektedir. Bu duruma paralel olarak işgörenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinde azalma görüleceği ve yaşam doyum düzeylerinde de artış olacağı mevcut çalışma bulguları ile ortaya konulmuştur.

Kaynakça

- Baltaş, A. (2000). *Ekip Çalışması ve Liderlik*, İstanbul: Remzi Yayınevi, 88.
- Barnett, R.C.(1998). Toward a review and reconceptualization of the work/family literature. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*,124(2), 125-182.
- Brantley, P. J. and Jones, G. N(1993). Daily stress and stress related disorders. *Annals of Behavioral Medicine*, 15(1), 17-25.
- Cardanas, R. A. and Major, D.A. (2005). Combining employment and breastfeeding: utilizing a work-family conflict framework to understand obstacles and solutions. *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 31-51
- Carlson, D. S., Kacmar, M. K. and Williams, L. J. (2000). Construction and validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276.
- Coleman, D.(1993). Leisure based social support leisure dispositions and health. *Journal of Leisure Research*, 25(4), 350-361.
- Daly, K. J. (1996). *Families and Time: Keeping Pace in a Hurried Culture* Thousand Oaks. *Sage Publications*.
- Diener, E., Oishi, S. and Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Reviews*, 54, 403-425.
- Erdoğan,İ.(1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Avcıol Basım,146.
- Eren, E.(1984). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: İşletme İktisadi Enstitüsü, 449
- Ergin, A. (1999). *Öğretim Teknolojisi İletişim*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Ergin, C. (1992). Çalışmanın anlamı: cinsiyet ve meslek değişkenlerine göre bir inceleme. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 9 (1-2), 1-12.
- Ewart, C. K. (1991). Social action theory for a public health psychology. *American Psychologist*, 46(9), 931-946.
- Frish, M. B. (2006). *Quality of life therapy: Applying a life satisfaction approach to positive psychology and cognitive therapy*. (First Edition). New Jersey: John Wiley & Sons.
- GreenHaus, J. H. and Parasuraman, S. (1999). *Research on work, family and gender: Current Status and Future direction*. N. G. Powell. (Eds.). *Handbook of Gender and Work*, Thousand Oaks, CA: Sage, 391-412.
- Greenhaus, J.H, Bautell, J. N. (1985). *Sources of conflict between work and family roles*, *Academy of Management Review* 10 (1), 76-88.
- Iso-Ahola, S.E. and Park, C. J. (1996). Leisure -related social support and self- determination as buffers of stress -illness relationships. *Journal of Leisure Research*, 28, 169-187.
- Iso-Aholo, S. E. (1994). *Leisure Lifestyle and Health*. Comton,M. ve Iso-Aholo, S.E. (editörler). *Leisure Mental Health*, UT: Family Development Resources, 42-60
- Iwasaki, Y. and Mannell, R. (2000). Hierarchical dimensions of leisure stress coping. *Leisure Sciences*, 22(3), 163-181.
- Iwasaki, Y. and Schneider, I. E. (2003). Leisure, stress and coping: an evolving area of inquiry. *Leisure Sciences*, 25(2-3), 107-113.
- Iwasaki, Y. and Smale, B. J. A.(1998). Longitudinal analyses of the relationship among life transitions, chronic health problem, leisure and psychological wellbeing. *Leisure Sciences*, 20(1), 25-52.
- Iwasaki. Y. , Zuzanek, J. and Mannell, R. C. (2001). The effects of physically active leisure on stress health relationships. *Canadian Journal of Public Health*, 92(3), 214-218.
- İnternet: Earle, J. (2003). Health for life, report from pilot study. National center for epidemiology and population health, http://nceph.anu.edu.au/files/annual_report_2003.pdf adresinden 30 Kasım 2014'te alınmıştır.
- İnternet: Pecock, B. (2001). The effect of long hours on family and community life, a survey of existing literature. (web: <http://www.sapo.org.au/binary/binary1021/A.pdf> adresinden 26 Mart 2015'te alınmıştır.
- Jamal, M. (2004). Burnout, stress and health of employees on nonstandard work schedules: A study of Canadian workers. *Stress and Health Journal*, 20(3), 113-119.
- Karatepe, O. M. and Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 349-358.

- Karatepe, O. M. ve Uludağ, H. (2008). Role stress, burnout and their effects on frontline employees' job performance: evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research*, 10(2),111-126.
- Karatepe, O.M. and Olugbade A., (2009). The effects of job and personal resources on hotel employees work engagement. *International Journal of Hospitality Management* , 28 (4), 504-12.
- Keith, P. M. and Schafer, R. B. (1980). Role strain and depression in two job families. *Family Relations*, 29, 483-488.
- Kelly, J. R (1989). *Lesiure (second edition)* New Jersey: Prentice Hall.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Türkmen.
- Law, J., Pearce, P. L. and Wood, B. A. (1995). Stress and coping in tourist attraction employees. *Tourism Management*, 16(4), 277-284
- Lehto, A. (1998). Time pressure as a stress factor. *Loisir et Societe*, 21(2), 491-511.
- Lobo, F. (2006). The work-leisure paradigm: The stress and strains of maintaining a balanced lifestyle. *World Leisure*, 48(3), 22-32.
- Maslach, C. and Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7(1), 63- 74.
- Maslach, C. and Jackson, A. S. (1981). The Measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviors*, 2, 99- 113.
- McFillen, J. M., Reigel, C. D. and Enz, C. A. (1986). Why restaurant managers quit and how to keep them. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 27(3), 36-43.
- Myers, D.G. and Diener, E. (1995). Who is happy? *Psychological Science*, 6, 10-19. of Work (3. Baskı). USA: Plenum Publishers, 3
- O'driscoll, M.P., Ilgen D.R and Hildreth, R., (1992). Time devoted to job and off-job activities, interrole conflict, and affective experiences. *Journal of Applied Psychology*, 77, 272-279.
- Palmer, S. (1989). *Occupational stress*. Health and Safety Practitioner, 3, 16-18.
- Peters, P. and Raaijmakers, S. (1998). Time crunch and the perception of control over time from a gendered perspective: the Dutch case. *Loisir et Societe*, 21(2), 417-433.
- Rice, R. W., Frone, M. R. and McFarlin, D. B. (1992). Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behaviors*, 13(2), 155-168.
- Sachs, B.C. (1991). Coping with stress. *Stress Medicine*, 7(1), 61-63.
- Schaufeli, W. and Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion To Study and Practice- A Critical Analysis*. UK: T.aylor,&Francis Group
- Schor, J. B. (1991). *The Overworked American: Unexpected Decline of Leisure* .(First Edition). New York: New York Basic Book, 145-155.
- Shin, D. C. and Johnson, D. M. (1978). Avowed happiness as an overall assessment of quality of Life. *Social Indicator Research*, 5(1-4), 475-492.
- Sop, A. (2014). İş Baskısı, İş-Serbest Zaman Çatışması, Meslek Memnuniyeti ve Yaşam Doyumu İlişkisi Üzerine Bir İnceleme. *Turizm Araştırma Dergisi*,1(1),1-14.
- Staines, G. L. and O'Connor, P. (1980). Conflicts among work, leisure and family roles. *Monthly Labor Review*, 103(8), 35-39.
- Suldo, S. M. and Huebner, E. S. (2006). Is extremely high life satisfaction during adolescence advantageous?. *Social Indicators Research*, 78 (2), 179-203.
- Şimşek, M. Ş.(1998). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Damla Matbaacılık
- Tanrıverdi, L. (2008). *İlköğretim müfettişlerinin iş tatminleri ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Thompson, J. A. and Bunderson, J. S. (2001). Work-nonwork conflict and the phenomenology of time: beyond the metaphor. *Work and Occupations*, 28(1), 17-39.
- Tsaur, H.S, Liang, W. Y. and Hsu, J. H. (2011). A multidimensional measurement of work-leisure conflict. *Leisure Science*, 34, 395-416.
- Van Sell, M. , Brief, A. P. and Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of literature and direction for future research. *Human Relations*, 34(1), 43-71.
- Wong, J. Y. and Lin, J. H. (2007). The role of job control and job support in adjusting service employees' work to leisure conflict. *Tourism Management*, 28(3), 726-735.
- Zhao, L., Rashid, H. (2010), The mediating role of work-leisure conflict on job stress and retention of it professionals. *Academy of Information and Management Sciences Journal*, 13 (2).