

PAPER DETAILS

TITLE: Konaklama Isletmesi Çalışanlarının Is-Bos Zaman Çatısmasının Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

AUTHORS: Banu YILDIZ,Duygu EREN

PAGES: 95-105

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1826566>

Konaklama işletmesi çalışanlarının iş boş zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisi

Banu YILDIZ, Duygu EREN

ÖZET

Bu çalışmada konaklama işletmeleri çalışanlarının iş- boş zaman çatışmasının çalışanlarda mesleki tükenmişlik ve sosyal destek üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın evrenini Nevşehir ilinde bulunan konaklama işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen konaklama işletmeleri çalışanlarına 396 adet anket uygulanmıştır. Toplanan veriler ilgili yöntemlerle analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, iş boş zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelime: İş- Boş Zaman Çatışması, Mesleki Tükenmişlik, Konaklama İşletmesi Çalışanları
Gönderilme Tarihi: 14.04.2021; Kabul Tarihi: 04.08.2021. Araştırma Makalesi

The impact of job- leisure conflict of accomodation establishment employees on job burnout

ABSTRACT

In this study, it was aimed to reveal the effect of work- leisure conflict of tourism employees on job burnout. The population of the study consists of the employees of the accomodation establishment in Nevşehir. Within the scope of the research, 396 questionnaires were applied to accomodation establishment employees. The data were analyzed via relevant methods. According to the results of the analysis, it was found out that work- leisure conflict has an positive and meaningful effect on the job burnout.

Keywords: Job- Leisure Conflict, Job Burnout, Tourism Employees
Submitted: 14.04.2021; Accepted:04.08.2021. Research Paper

Giriş

Turizm sektörü hem üreten hem de tüketen açısından insan odaklı bir sektördür. Sektörün bu özelliği insanların kendilerini nasıl hissettiklerini ve karşılarında bulunan insanlara bunu nasıl aktardıkları açısından çok önemlidir. Rekabetin artmasıyla birlikte, insanların çok yoğun saatlerde çalışması, iş ve iş dışındaki rollerinin çatışmasına neden olabilir. Bu çatışma, insanların işlerinin gereklerini yerine getirememesi ya da iş dışındaki hayatlarında olumsuz sonuçların ortaya çıkması gibi etkilere sahiptir.

Çalışanlar, çalıştıkları süre içerisindeki olumsuzlukları ortadan kaldırmak veya hiç oluşmamasını sağlamak için çeşitli alternatifler arar. Boş zaman değerlendirmek de bu alternatiflerden biridir. Bu gibi zamanlarda boş zaman bir ihtiyaç durumudur. İş ve boş zaman süreçlerinin dengeli olmaması durumunda çatışma meydana gelir. İş ve boş zaman süreçleri birbirini tamamladığı sürece çalışanlar daha kaliteli ve sağlıklı bir hayat sürdürür. İş ve boş zamanın çatışması durumu ise çalışanlarda olumsuz duygu, düşünce ve davranış hallerine neden olur (Karaküçük, 2008). Çatışmanın oluşturacağı olumsuz davranışlar kişinin hem kendisine hem de çevresine zarar vermesine neden olabilir. İş-boş zaman çatışması yaşayan insanlar, çevrelerine sert tavırlar sergileyebilir, kendilerini diğer insanlardan uzak tutup her şeyden soyutlayabilir

(Zuzanek ve Mannel, 1983: 332). Boş zaman, insanların yaşamsal hakları (yaşamak, yemek, içmek, eğitim vb.) gibi sahip olduğu ve ihtiyaç duyduğu temel bir haktır. Bu nedenle boş zaman insan hayatından bağımsız düşünülemez ve hiçbir şekilde ayırım (dil, din, renk vb.) yapılamaz. İnsanların huzur ve refahı için boş zaman çok büyük önem taşımaktadır. İnsanlar, çalışmaları gereken zamanlarda çalışmalı, boş zamana ihtiyaç duydukları zamanlarda da boş zamandan faydalanabilmelidirler (Sivan ve Ruskin, 2000).

Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin iş-boş zaman çatışmasının çalışanların mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisi ölçülmüştür. Bu bağlamda iş-boş zaman çatışmasının, mesleki tükenmişlik ve sosyal destek kavramsal olarak açıklandıktan sonra konaklama işletmesi çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgulara yer verilecektir.

İş- Boş Zaman Çatışması

İş- boş zaman, sanayi devrimi ile büyük değişiklikler yaşamıştır. Sanayi Devrimi ile iş sektörü büyük gelişme yaşamıştır. Yoğun çalışma saatleri, artan nüfus yoğunluğu ile farklılaşan çevre yapıları ile çalışanların boş zamana olan ihtiyaçları da artmıştır (Torkildsen, 1999: 66-73). İş ve boş zaman ile ilgili düşüncelerde çalışanların çıkarları doğrultusunda tutum ve davranışlar oluşmuştur. Çalışanlar üzerindeki iş yükünün azaltılması, çalışanların kendilerine, aile ve çevrelerindeki diğer insanlara zaman ayırmalarının sağlanması için çeşitli öneriler sunulmuştur (Stebbins, 1982: 252).

İş ve boş zaman, insanların yaşamları boyunca her zaman karşılına çıkan kavramlardır. İnsanların sahip olduğu çalışma koşulları değiştikçe ve geliştikçe, ihtiyaç duyulan boş zamanlarda da değişimler görülmektedir. İnsanlar hayatlarını devam ettirmek için çalışmaya ve hayatlarını daha verimli, kaliteli hale getirebilmek için boş zamana gereksinim duyarlar. Kişiye göre kavramsal olarak değişebilen iş ve boş zaman kavramları, bazı insanlar için boş zaman olarak değerlendirilirken, başka insanların işi durumunda bulunabilir. Aynı durum iş için de geçerlidir. Bazı insanlar için iş olan bir durum başkası için boş zaman olabilir (Haworth, 1997). Boş zaman süreçlerinde elde edilen dinlenme, kendini geliştirme veya yenileme gibi etkiler, bazı iş süreçlerinde de görülebilir. Bu gibi durumlarda insanlar için iş olan süreçler boş zaman gibi değerlendirilebilmektedir (Kaya, 2013: 22).

İş, insanların bir süre içerisinde belli bir amaç için eylemde bulunmasıdır. Gerçekleştirilen eylem, insanların istekleri ile değil, dışarıdan gelen bir zorunluluk ile gerçekleşir. İnsanlar işi gerçekleştirirken, iş için gerekli görülen kurallara uymak zorundadır. İnsanlar yaşamlarını devam ettirebilmek için çalışmak zorundadır. Çalışma süreleri boyunca, insanlar özgürce karar verememekte ve belirtilen kurallara uyarak çalışma sürecini gerçekleştirmektedir (Aytaç, 2002: 232).

Boş zaman kişinin hayatında sahip olduğu ve hiç bir ayırım gözetmeksizin herkese tanınmış olan bir haktır. İnsanların birbiri ile etkileşiminde, toplumsal yapısında büyük öneme sahiptir. İnsanlar çalışmaları gerektiği zaman çalışmalı, boş zaman ihtiyaçlarını karşılamaları gerektiği zaman boş zaman aktivitelerinden yararlanabilmelidir (Sivan ve Ruskin, 2000: 1).

İş-boş zaman çatışması, kişinin iş ve iş dışı rolleri arasındaki çatışmayı konu almaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 76). İş- boş zaman çatışması, konaklama işletmeleri çalışanları açısından ele alındığında iş içerisindeki rollerinin iş dışındaki yaşamlarına etkisi, çalışanların gereksinim duydukları iş dışı faaliyetlerin karşılanmaması, kendilerini iş stresinden ve iş içerisindeki olumsuzluklardan uzaklaştıramaması şeklindeki olumsuz tutumlar ortaya çıkabilmektedir. (Wong ve Lin, 2006: 730). İnsanlar iş ve boş zaman rollerini

yerine getiremediği zaman stres yaşarlar. Bu stres davranışlara ve iş verimine olumsuz olarak yansır. İş- boş zaman çatışması yaşayan insanlar işlerine odaklanamamak, çevrelerindeki insanlarla iyi ilişkiler kuramamak, mutsuzluk, kendini soyutlama gibi durumlar yaşamaktadır (Tsaur, Liang ve Hsu, 2012). İnsanlar boş zamanlarında kendi iradeleri ve istekleri ile ne yapacaklarını belirler ve özgürce yaparlar. Bu süreçte herhangi bir maddi veya manevi baskı altında kalmadan seçilen ve gerçekleştirilen eylemler başarı elde etme, yenilenme, dinlenme gibi olumlu sonuçların alınmasında daha büyük etkiye sahiptir (Soule, 1957: 16).

Mesleki Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, ilk kez Freudenberg tarafından (1974) ortaya çıkarılmış ve insanların yoğun çalışma tempoları sonucunda, işleri için gerekli sorumluluk ve görevlerini yerine getirmelerini engelleyen bir duygusal tükenme olarak tanımlanmıştır (Freudenberg, 2001, akt. Pelit, Türkmen, 2008).

Tükenmişlik, genellikle hizmet sektöründe çalışan insanların sıklıkla karşılaştığı duygusal tükenme ve sinizm sendromudur. Tükenmişlik sendromu, duygusal tükenme olarak kendini göstermektedir. Duygusal anlamda kendini tükenmiş hisseden çalışanlar, kendilerini psikolojik düzeyde de yetersiz hissetmeye başlamaktadır. Mesleki tükenmişliği yaşayan çalışanlar, kendilerini mutsuz hissetmekle beraber işteki başarılarından da memnun olmamaktadır. Hizmet sektöründe çalışanların diğer insanlarla ilgilenmek için yoğun bir zaman ve emek harcamaları gerekmektedir. Çalışanlar, diğer insanların mevcut ruhsal durumlarına göre hareket etmek ve onlarla iletişim kurmak gibi konulara odaklanmaktadır. Çalışanların bu tarz durumlara karşı çözüm bulabilmeleri her zaman mümkün değildir. Bu durumlara maruz kalan çalışanlar, bir belirsizlik ve olumsuz ruh hali içerisine girebilmektedir. Sürekli bu durumların içerisinde bulunan çalışanlar zamanla stres, duygusal çöküş, yıpratıcı etkiler ve tükenmişlik gibi sonuçlarla karşılaşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Mesleki tükenmişlik, çalışanlarda duygusal tükenmeye neden olduğu gibi çalışanların diğer bireylerle olan ilişkisini de olumsuz yönde etkilemektedir. Mesleki tükenmişliği yaşayan çalışanlar, çevrelerinde bulunan diğer insanlara karşı olumsuz düşüncelere sahip olmakta ve bunu davranışlarında göstermektedir. Bu nedenle sosyal çevrelerinin oluşmasını engellemek veya mevcut çevrenin bozulmasına neden olabilmektedir. Bunun sonucunda da insan yalnızlaşabilmektedir (İskender, 2015: 31).

Literatür Taraması

Hem mesleki tükenmişlik, hem de iş-boş zaman çatışmasına yönelik Türkçe ve yabancı yazında çok sayıda çalışmaya rastlanmıştır. İş- boş zaman çatışması, yapılan çalışmalarda rol çatışması, elde tutma, sosyal destek, meslek memnuniyeti, mesleki tükenmişlik, yaşam tatmin düzeyi, duygusal tükenme gibi değişkenlerle ilişkilendirilmiştir. Mesleki tükenmişlik ise iş doyumu, işle bütünleşme gibi değişkenler açısından incelenmiştir. İş-boş zaman çatışması ve mesleki tükenmişliği birlikte alan sınırlı sayıda çalışma söz konusudur. Bunların sonuçları aşağıda detaylı şekilde verilmiştir.

Zhao ve Rashid (2010) tarafından yapılan çalışmanın sonucuna göre, iş- boş zaman çatışması, rol çatışması ve elde tutma arasındaki negatif ilişkiye kısmen aracılık ettiği ve aşırı rol yükü ile elde tutma arasındaki negatif ilişkiye tam olarak aracılık ettiği bulunmuştur.

Lin, Wong ve Ho (2013) otel çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışma sonucuna göre, sosyal desteğin iş- boş zaman çatışması, boş zamana katılım, iş tükenmişliği ve refah arasındaki ilişkiler üzerinde hafifletici etkileri olduğunu ortaya koymuştur.

Sop' un (2014) otel çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada iş- serbest zaman ile meslek memnuniyeti arasında negatif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır.

İskender ve Yaylı' nın (2017) 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları üzerinde iş ve serbest zaman çatışması ile çalışanların maruz kaldığı mesleki tükenmişlik ve çalışanların yaşam doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin varlığını tespit etmeyi amaçlayarak yapmış olduğu çalışmanın sonucuna göre, iş ve serbest zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik ve yaşam tatmin düzeylerini orta ve düşük düzeylerde anlamlı bir şekilde açıkladığı belirlenmiştir.

Elbaz vd.' nin (2019) duygusal tükenme, sinizm ve profesyonellik ile ilgili çalışan tükenmişliğinin aracı rolü aracılığıyla iş- boş zaman çatışmasının Mısır otelleri ve seyahat acentelerinde çalışanların performansı üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapmış olduğu çalışmanın sonucuna göre, iş- boş zaman çatışmasının, çalışanların performansı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu göstermiştir. Ayrıca, iş- boş zaman çatışmasının duygusal tükenme, sinizm ve otellerde ve seyahat acentelerinde çalışanların mesleki yeterliliklerinin azalması üzerindeki olumsuz etkisini azaltmada boş zamana katılımın önemli bir rol oynadığı da tespit edilmiştir.

Gündüz, Çapri ve Gökçakan' ın (2013) Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi için yapmış olduğu çalışmanın sonucunda genel iş doyumu ile bütünleşme alt faktörleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur.

Ertürk ve Keçecioğlu' un (2012) iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi açısından öğretmenler üzerine yapmış oldukları çalışmada anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Yukarıda da tartışıldığı üzere söz konusu iki kavramın konaklama işletmeleri açısından hem Türkçe, hem de yabancı yazında birlikte yer aldığı sınırlı sayıda çalışma vardır ve Kapadokya bölgesinde böyle bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla çalışma literatürde önemli bir boşluğu dolduracaktır.

Araştırmanın Yöntemi

İnsanlar geçimlerini sağlayabilmek, temel ihtiyaçlarını karşılayabilmek için çalışmaya gerek duymaktadır. Bunların yanı sıra kendilerini daha iyi hissetmelerini, hem iş hem de iş dışındaki hayatlarında daha verimli olmalarını sağlayacak boş zamana da ihtiyaç duymaktadır (Haworth, 1997). İş- boş zaman çatışması çalışanların birbirlerine karşı sert tavırların sergilenmesi, kendini diğer çalışanlardan soyutlama gibi tutumlara neden olmaktadır (Lin, Wong ve Ho, 2013: 180). Çalışma saatlerindeki yoğunluk ve turizmin insan odaklı olmasından kaynaklı olarak turizm çalışanları iş ve iş dışı hayatları arasında kalarak olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Bu durum turizm çalışanlarının genel performanslarına da yansımaktadır (Elbaz vd., 2019).

Mesleki Tükenmiş çalışanlarda içerisinde bulunan durumun değiştirilemeyeceği, bir farklılığın oluşturulamayacağı duygusu ile ortaya çıkmaktadır (Keçecioğlu, 2012: 42). Mesleki Tükenmişlik yaşanması durumunda çalışanlarda hem kendilerine hem de diğer insanlara karşı olumsuz düşüncelerin oluşmasına sebep olur. Hizmet yoğun olan işlerde çalışanların bu gibi durumlarla karşılaşması daha muhtemeldir. Hizmet sektörü çalışanları bu gibi durumlarda içinde bulundukları olumsuz duygu ve düşünceleri işlerine de yansıtmaktadır (İskender, 2015: 31).

Bu çalışma ile iş- boş zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Çalışanların iş- boş zaman çatışması yaşamasıyla iş içerisinde ki verimliliğinin etkilenmesi mesleki tükenmişlik üzerinde de etkili olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda aşağıda verilen hipotez oluşturulmuştur.

H1: İş- Boş Zaman Çatışmasının Mesleki Tükenmişlik üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etkisi vardır.

Ölçme Araçları ve Verilerin Toplanması

Seçilen örneklem kapsamında konaklama işletmelerinin idari kadroları da dahil edilerek çalışanlarına 400 adet anket uygulanmış ve bu anketlerden 4 anketin analize uygun olmadığı tespit edilerek 396 adet anket analize dahil edilmiştir. Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenlerini ölçmek amacıyla bir anket formundan yararlanılmıştır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır.

Anketin birinci bölümünde İş-Boş Zaman Çatışması'nı ölçülmek için Wong ve Lin (2006) tarafından oluşturulan ölçek kullanılmıştır. İş-Boş Zaman Çatışması Ölçeği için 5 aralıklı likert tipi (1= Kesinlikle Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılmıyorum) ölçek kullanılmıştır.

Anketin ikinci bölümünde Mesleki Tükenmişlik Ölçeği yer almaktadır. Mesleki Tükenmişliği ölçeği Pines ve Aronson (1988) tarafından geliştirilmiştir. Bu çalışma için Pines (2005) tarafından geliştirilen mesleki tükenmişlik kısa ölçek formundan yararlanılmıştır. Mesleki Tükenmişliği ölçmek için 5 aralıklı likert tipi (1=Kesinlikle Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum) ölçek kullanılmıştır.

Anketin son bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine ait sorular yer almaktadır.

Araştırma Evren ve Örneklemi

Evren, araştırma sonucunda elde edilen bulguların genellendiği ve içerisinden evreni temsil edecek örneklem seçildiği gruptur (Gürbüz ve Şahin, 2017: 125). Bu araştırmanın evrenini Nevşehir ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Çalışanlar arasında herhangi bir sınırlama ve ayrıma gidilmeden işletme içerisinde bulunan ve çalışma sorunsalına uygun görülen bütün çalışanlar evrene seçilmiştir. Kolayda örneklem yönteminde araştırmacı, çalışması için gerekli olan örneklem büyüklüğünü elde edinceye kadar en kolay ulaşılabilir katılımcılardan veri toplar. Bir araştırmacının örneklemine çevresinden veya kolay ulaşabileceği katılımcılardan sağlaması kolayda örneklem yöntemidir. Kolayda örneklem, diğer örneklem yöntemlerine kıyasla daha basit, ekonomik anlamda daha uygun ve zamansal açıdan daha hızlıdır (Gürbüz ve Şahin, 2017: 131- 132).

Araştırma Geçerlilik ve Güvenilirliği

Güvenilirlik, veri setinin tutarlılığını göstermektedir. Güvenilirlik analizi, veri setinde bulunan maddelerin birbiri ile tutarlı olup olmadığını test ederek bulunmasını sağlar. Bu analiz sonucunda elde edilen değerin (Cronbach alpha) minimum 0.70 olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017:331- 333). Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik kat sayılarına (Cronbach's Alpha) bakıldığında; iş- boş zaman çatışması ölçeğinin alpha değeri 0.868, mesleki tükenmişlik ölçeğinin alpha değeri 0.727 bulunmuştur.

Tablo 1. Ölçeklere Ait Güvenilirlik ve Geçerlilik Analiz Sonuçları

Ölçekler	Cronbach Alpha Katsayısı (α)
İş- Boş Zaman Çatışması Ölçeği	,868
Mesleki Tükenmişlik Ölçeği	,727

KMO değeri bir örneklemede elde edilen değişkenler için gerekli görülen faktör analizi için yeterliliğini göstermektedir. Bu değerin 0.60'ın üzerinde olması faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir (Gürbüz ve Şahin,2017: 317).

Tablo 2. İş- Boş Zaman Çatışması Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett's Testleri

Kaiser- Meyer- Olkin		,771
Bartlett's Test	Yaklaşık Ki- Kare	1173,204
	Serbestlik Derecesi	10
	P	,000

Tablo 3. Mesleki Tükenmişlik Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett's Testleri

Kaiser- Meyer- Olkin		,695
Bartlett's Test	Yaklaşık Ki- Kare	577,324
	Serbestlik Derecesi	15
	P	,000

Ölçeklerin geçerliliğini belirlemek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Uygulanan faktör analizi sonucunda KMO değeri 0.771 olarak belirlenmiştir. Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin faktör analizi sonucundan KMO değeri 0,695 olarak belirlenmiştir. Bu değerin ölçek geçerliliği ve faktör yüklerinin ölçek geçerliliğine uygun olduğu bulunmuştur.

Tablo 4. Ölçeklere Ait Faktör Yükleri

FAKTÖR	SORU İFADESİ	Faktör Yükleri	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
İş- Boş Zaman	İşim nedeniyle ailem/arkadaşlarım ile boş zaman aktivitelerine katılmak için yeterli zamanım yok.	,842	65,565
	İşim nedeniyle boş zaman aktiviteleri için yeterli zamanım yok.	,836	
	İşim nedeniyle boş zaman aktivitelerine katılamam.	,817	
	İşim nedeniyle boş zaman aktivitelerine katılacak yeterli enerjim yok.	,808	
	İşim nedeniyle boş zaman aktivitelerine katılmak için asla uygun ruh halinde olmam.	,742	
Mesleki Tükenmişlik	İşimden dolayı duygusal olarak bitkin hissediyorum.	,851	62,950
	İş gününün sonunda kendimi yorgun hissediyorum.	,666	
	İşimden dolayı tükenmiş hissediyorum.	,836	
	Bazı müşterilere kişisel olmayan bir eşya gibi davrandığımı hissediyorum.	,808	
	Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı umursamaz olduğumu hissediyorum.	,709	
	Bu işin duygusal olarak beni katılaştırmasından endişeleniyorum.	,781	

Ölçeklere ait yapılan faktör analizleri sonucunda, İş- Boş Zaman Çatışması ölçeğine ait faktörlerin toplam varyansın %65,565'ini açıkladığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0.6'nın üzerinde olduğu tespit

edilmiştir. Mesleki Tükenmişlik ölçeğine ait faktörlerin toplam varyansın %62,950'sini açıkladığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0.6'ın üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Araştırma kapsamında toplanan veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Verilerin analiz aşamasında ilk olarak araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının demografik (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, sektördeki deneyim, çalışılan departman ve günlük çalışma saati) ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra iş- boş zaman çatışması ölçeği, mesleki tükenmişlik ölçeği ve sosyal destek ölçeği ifadelerinin geçerliliği açılayıcı faktör analizi; güvenilirlik düzeyleri ise Cronbach Alpha (α) katsayısı ile test edilmiştir.

Son olarak katılımcıların iş- boş zaman çatışmaları algılarının, mesleki tükenmişlik ve sosyal destek üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amacıyla Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi uygulanmıştır. Araştırma kapsamında katılımcılara uygulanan anketlerden elde edilen veriler, araştırma için uygun istatistiki yöntemler aracılığıyla test edilmiş ve yorumlanmıştır. Buna göre elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir:

Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Tablo 5'de araştırmaya katılan konaklama işletmesi çalışanlarının demografik ve kişisel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımlarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde toplam 396 çalışanın %52,3'ünün (207) kadın, %47,7'sinin (189) erkek olduğu görülmektedir. Yaş durumlarına göre çalışanların dağılımına bakıldığında yoğunluğun % 52,8 (209) ile 27 ve üzeri yaş aralığında olduğu ve en az oranın %3,0 (12) ile 18-20 yaş arasında olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %66,4'ünün (263) bekar, %33,6'ünün (133) evli olduğu bulunmuştur. Eğitim durumlarına göre çalışanların dağılımlarının %38,9' u (154) lise düzeyinde yoğunluk gösterirken %7,6' sının (30) ilköğretim düzeyinde olduğu görülmektedir. Ayrıca üniversite mezunlarının %31,6 (125) oranına sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların sektördeki deneyim süreleri incelendiğinde büyük bir kısmının 1-4 yıl (n=204, 551,5) arasında yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları departmanlara göre dağılımları incelendiğinde yoğunluğun F&B (n=187, %47,2) departmanında olduğu bulunmuştur. Çalışanlara ait günlük çalışma dağılımları incelendiğinde büyük yoğunluğun 8-12 arası (n=337, % 85,1) saatlerde olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Değişken	Grup	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	207	52,3
	Erkek	189	47,7
Yaş	18- 20	12	3,0
	21- 23	73	18,4
	24- 26	102	25,8
	27 ve üzeri	209	52,8
Medeni Durum	Bekar	263	66,4
	Evli	133	33,6
Eğitim Durumu	İlköğretim	30	7,6
	Ortaöğretim	87	22,0
	Lise	154	38,9
	Üniversite	125	31,6
Sektördeki Deneyim	3 ayın altı	10	2,5
	3- 6 ay	113	28,5
	1- 4 yıl	204	51,5
	4 yılın üstü	69	17,4
Çalışılan Departman	Ön Büro	81	20,5

	F&B	187	47,2
	H/K	90	22,7
	İdari Kadro	38	9,6
Günlük Çalışma Saati	8'den az	17	4,3
	8- 12 saat	337	85,1
	13- 16 saat	40	10,1
	17 ve üzeri	2	,5
Toplam		396	100

Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Uygulanan Korelasyon ve Regresyon Analizi Sonuçları

Korelasyon, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi tanımlar. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin miktarı korelasyon analizi ile gösterilir. Korelasyon katsayısı, değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve derecesi hakkında bilgi verir (Gülbüz ve Şahin, 2017: 259).

Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş- boş zaman çatışması ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin şiddetini ve yönünü ortaya koymak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analiz sonucu Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. İş- Boş Zaman Çatışması ve Mesleki Tükenmişlik İlişisine Yönelik Korelasyon Katsayıları

	İş-Boş Zaman Çatışması	Mesleki Tükenmişlik
İş- Boş Zaman Çatışması (1)	1	,611
Mesleki Tükenmişlik (2)	,611	1

Bağımlı bir değişken ile bağımlı değişken üzerinde etkisinin olduğu düşünülen bağımsız değişken(ler) arasındaki etkinin matematiksel olarak ortaya konulması regresyon analizi ile ifade edilmektedir (Gülbüz ve Şahin, 2017:207). Tablo 7'da iş- boş zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisi, için yapılan regresyon analiz sonuçları yer almaktadır.

Tablo 7. İş-Boş Zaman Çatışmasının Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi (Regresyon Analizi)

		Lineer Regresyon Değerleri		
Model (Katsayılar)	B	t	Beta (β)	P
(Sabit)	1,849	19,327		,000
Mesleki Tükenmişlik	,462	15,322	,611	,000
R ²	,373			
Düzeltilmiş R ²	,372			
F	234,751			

Model, konaklama işletmesi çalışanlarının iş- boş zaman çatışma düzeylerinin mesleki tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisinin %37,2' sini açıklamaktadır. Bağımsız değişkende bir standart sapmalık değişme, bağımlı değişkendeki ,611'lik standart sapma oranında değişmeye neden olmaktadır. Analiz sonucuna göre çalışanların iş- boş zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür.

Sonuç

İş- boş zaman çatışması insanların işlerine odaklanamamalarına, yeterli odağı sağlayamayıp verimlerinde düşüşlerin oluşmasına neden olmaktadır. İş- boş zaman çatışması, insanların ihtiyaçlarını karşılayamadıkları zaman iş ve iş dışı hayatları arasında kalarak mesleklerinden de keyif alamamaları ile sonuçlanmaktadır. Duygusal olarak insanı etkileyen iş- boş zaman çatışması, duygusal bir tükenme olan mesleki tükenmişliğe de neden olabilir.

Bu çalışmada, konaklama işletmeleri çalışanlarının iş- boş zaman çatışmasının mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışma örneklemini, konaklama işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket çalışmasına 396 konaklama işletmesi çalışanı katılmıştır. Elde edilen veriler, bilgisayar ortamında uygun istatistiki yöntemlerle test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, konaklama işletmeleri çalışanlarının iş- boş zaman çatışmasının mesleki tükenmişlikleri üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Başka bir ifadeyle çalışanların iş- boş zaman çatışmaları arttıkça mesleki tükenmişlikleri de artış göstermektedir.

İş- boş zaman çatışması, sahip olunan çalışma hayatı ile boş zaman için gerekli olan zamanı, enerjiyi, elde edilmesi muhtemel olan fırsatları ve aşırı verilen iş yükü ile aile ve boş zaman etkinliklerini azalttığına biriken zihinsel bir stresin sonucudur (Greenhaus ve Beutell, 1985). Çalışanların işlerinde yaşadığı heyecan eksikliği, tatminsizlik, iş- boş zaman arasında yaşadığı çatışmanın kontrolsüzleşmesi, çalışanlarda olumsuz şiddete yönelik davranışlar ile kendini gösterebilir. İş- boş zaman çatışması yaşayan çalışanlarda mesleki olarak tükenmişliğin oluşması sonucunda, etrafındaki insanlara sert tavırlar, kendini iş arkadaşlarından ve iş dışı hayatından soyutlama gibi davranışlar gözlemlenir. Bu gibi etkiler göz önüne alındığında iş ve boş zamanın insanların çevrelerine ayak uydurabilmeleri, kültürel ve sosyal açıdan kendilerini geliştirip yenileyebilmeleri ve kaliteli bir yaşam sürmeleri için oldukça büyük bir öneme sahip olduğu görülmektedir (Zuzanek ve Mannel, 1983: 332).

Turizm sektöründe bir konaklama işletmesi seçilirken, işletmenin konumu veya sahip olduğu özelliklerin yanı sıra personelden alınacak hizmet açısından da en iyisi tercih edilmektedir. İşinden memnun olmayan çalışanların bunu karşılarında bulunan insanlara da yansıtması hem konaklama işletmesi açısından hem de o çalışan açısından olumsuz bir izlenim oluşturur. Bir konaklama işletmesine gidildiğinde ilk olarak güler yüzlü, işinden memnun çalışanlarla karşılaşılması, tercih eden kişi için çok önemli bir izlenim yaratacaktır. Çalışanların, iletişim kurulması gerekli zamanlarda ruh halinin iyi olması ve bunu misafire en iyi şekilde yansıtması hem misafirin devamlılığı hem de işletme imajı açısından çok önemli bir yer tutmaktadır. İş- boş zaman çatışması sadece çalışan performansını değil aynı zamanda işletmenin sunması gereken hizmetin de aksamasına ve kalitesinin düşmesine neden olur. Turizm sektörünün insan yoğun bir sektör olması, iş- boş zaman çatışması, mesleki tükenmişlik gibi doğrudan insanı etkileyen durumların önlenmesinin gerekliliğini arttırmaktadır. Misafirlere çalışanların iyi davranabilmesi, işinden memnun çalışanların bulundurulması ve bu memnuniyetin devamlılığının sağlanması için işletmeler çalışanlarının iş içerisinde yaşaması muhtemel olan iş- boş zaman çatışması, mesleki tükenmişlik gibi olumsuzlukların oluşmaması için gereken önlemleri almalıdır. Çalışanlar için uygun iş ortamlarını sağlamalı ve bununla birlikte iş dışındaki hayatları içinde çalışanlara imkan sunmalıdır. Çalışanların iş ve iş dışındaki hayatları arasında kalmamaları için çalışanlarını iyi tanımalı ve gerekli görülen ortamların oluşmasını sağlamalıdır. Bu önlemleri aldıktan sonra, takibini yaparak tekrar oluşmasının engellenmesi için planlar hazırlamalıdır.

Turizm sektöründe çalışanlar her çeşit ruh haline sahip misafirlere hizmet vermektedir. Bu durum çalışanların işlerine karşı normalden daha fazla odaklanmasını ve işi daha fazla sevmesini gerektirmektedir. İki tarafta memnuniyetsizlik yaşadığında personelin işletme içinde kalması zorlaşabilir ve misafirin o işletme için devamlılığı olmayabilir. Bu da işletmeleri rekabette öne çıkarmak yerine geriye çekebilir. Bu nedenle konaklama işletmeleri yöneticilerine, işletmeleri içerisinde bulunan çalışanların ihtiyaç duyabileceği boş zaman süreçlerinin tespit edilmesi, iş- boş zaman çatışmasına neden olabilecek unsurların belirlenerek bunların yok edilmesi veya en aza indirilmesi önerilmektedir. İşletmede bulunan çalışanlara sadece bir iş yerinde olduklarının hatırlatılması yerine aynı zamanda kendilerini yenilemek, geliştirmek için uygun bir ortam yaratılarak daha iyi şartlar sağlanmalıdır. İşletme içerisinde kaliteli çalışanların bulunabilmesi için işinden memnun olan çalışanların oluşturulması gerekmektedir.

Kaynakça

- Aytaç, Ö. (2002). Boş zaman üzerine kuramsal yaklaşımlar. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (1), 231-260.
- Elbaz, A.M., Salem, I., Elsetouhi, A. & Abdelhamied, H.H.S. (2019). The moderating role of leisure participation in work- leisure conflict for the reduction of burnout in hotels and travel agencies. *Tourism Research*, 22 (3), 375- 389.
- Ertürk, T. & Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: Öğretmenler üzerine örnek bir uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12 (1), 39- 52.
- Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy Of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma yöntemleri: Felsefe- Yöntem Analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gündüz, B., Çarpi, B. & Gökçakan, Z. (2013). Mesleki tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumunu arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3 (1), 29- 49.
- Haworth, J.T. (1997). *Work, Leisure and Well- Being*. Canada: Routledge.
- İskender, A. (2015). *İşgörenlerin İş ve Serbest Zaman Çatışma Düzeyleri ile Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Tatmini İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rekreatyon Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- İskender, A. & Yaylı, A. (2017). İşgörenlerin iş ve serbest zaman çatışma düzeyleri ile mesleki tükenmişlik ve yaşam tatmini ilişkisi: Ankara'daki 4-5 yıldızlı otel çalışanları üzerine bir uygulama. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (1), 95- 112.
- Kaya, İ. (2013). *Çekim Unsurları İle Rekreatif Alışveriş, Tatmin ve Yeniden Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişki*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Karaküçük, S. (2008). *Rekreatyon: Boş Zamanları Değerlendirme*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: Öğretmenler üzerinde örnek bir uygulama. *Ege akademik Bakış Dergisi*, 12(1), 39-39.
- Lin, J. H., Wong, J. Y. & Ho, C. H. (2013). Promoting frontline employees' quality of life: Leisure benefit systems and work-to-leisure conflicts. *Tourism Management, Elsevier*, 36(C), 178- 187.
- Maslach, C. & Jackson, SE. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- Pelit, E. & Türkmen, F. (2008). Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri: Yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. Gazi Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 117, 139.
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. London: Free Press.
- Pines, A. M. (2005). The burnout measure short version. *International Journal of Stress Management*, 12 (1), 78-88.
- Sivan, A. & Ruskin, H. (2000). Leisure Education, Community Development And Population With Special Needs. Hong Kong: Cabi Publishing.

- Sop, S. A. (2014). İş baskısı, iş- serbest zaman çatışması, meslek memnuniyeti ve yaşam doyumu ilişkisi üzerine bir inceleme. *Turizm Akademik Dergisi*, 1 (1),1-14.
- Soule, G. (1957). The economics of leisure. *The Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 312 (1), 16-24).
- Stebbins, R. A. (1982). Serious leisure: A conceptual statement, *The Pacific Sociological Review*, 25(2), 251-272.
- Torkildsen, G. (1999). *Leisure and Recreation Management*. Canada: E&FN Spon.
- Tsaur, S. H., Liang, Y. W. & Hsu, HJ. (2012). A multidimensional measurement of work-leisure conflict. *Leisure Sciences*, 34 (5), 395- 416.
- Wong, J. Y. & Lin, J. H. (2006). The role of job control and job support in adjusting service employee's 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), 25- 41.
- Zuzanek, J. & Mannel, R. (1983). Work- leisure relationships from a sociological and social psychological perspective. *Leisure Studies*, 2(3), 327-344.



Journal of Tourism Research Institute

ISSN: 2718-0093

Etik Kurul Kararı ile ilgili beyan

Araştırmanız etik kurul **izni gerektiriyorsa**, aşağıdaki bilgileri doldurunuz.

Lütfen beyanı yaptığınızı belirtmek için kutucuğu işaretleyin.	☒ Yazar(lar) Beyanı: Bu çalışmanın yazarı(ları) olarak, insan katılımcıların yer aldığı çalışmalarda gerçekleştirilen tüm prosedürlerin, kurumsal ve/veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki bildirgesine ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygun olduğunu beyan ederim(iz).
Etik kurul kararı veren kurum	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Etik kurul karar tarihi	14.05.2020
Etik kurul karar sayı no	11

Araştırmanız etik kurul **izni gerektirmiyorsa**, nedenini aşağıdaki seçeneklerden birini tercih ederek belirtiniz.

☐ Bu çalışmanın yöntemi için etik kurul izni gerekmemektedir.

☐ Bu çalışmadaki veri toplama süreci 1 Ocak 2020 tarihinden önce gerçekleşmiştir.

Yazar Katkısına İlişkin Bilgi

Yazar(lar) beyanı	☒ Bu çalışmadaki bulunan yazarların katkı oranlarının aşağıda belirtilen şekilde olduğunu beyan ederim(iz).
1. Yazar katkı oranı	%60
2. Yazar katkı oranı (gerekliyse)	%40