



# Turizm Akademik Dergisi

## Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



## İş Baskısı, İş-Serbest Zaman Çatışması, Meslek Memnuniyeti ve Yaşam Doymu İlişkisi Üzerine Bir İnceleme

Serhat Adem SOP<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yunussemre Kampüsü, ESKİŞEHİR

### Özet

Otel çalışanları üzerine yürütülen bu çalışmada iş baskısı, iş-serbest zaman çatışması, meslek memnuniyeti ve yaşam doymu arasındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. İş-serbest zaman çatışmasının yaşanmasında etkili olabilecek değişkenler, Karasek (1979) tarafından geliştirilen iş baskısı modelinde açıklanan “işin gerektirdikleri” ve “iş üzerindeki kontrol” olarak ele alınmıştır. Bodrum destinasyonunda yürütülen bu çalışmada, 12 otel işletmesinin 325 çalışanından anket tekniği ile veri toplanmıştır. Bu bağlamda, katılımcıların çoğunlukla 8 saatten fazla çalıştıkları ve düşük düzeyde iş-serbest zaman çatışması yaşadıkları anlaşılmıştır. Katılımcıların yaşam doyumlarının ise orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Veri setinin normal dağılım özelliği sergilememesinden dolayı, çalışmanın amacı doğrultusunda ele alınan değişkenler arasındaki ilişkiler Spearman Sıra Korelasyonu kullanılarak incelenmiştir. Bu durumda, işin gerektirdikleri ile iş-serbest zaman çatışması arasında ve iş üzerindeki kontrol ile yaşam doymu arasında pozitif ilişki gözlenmiştir. Ayrıca, meslek memnuniyeti ile iş üzerindeki kontrol ve yaşam doymu arasında pozitif ilişki; meslek memnuniyeti ile iş-serbest zaman çatışması arasında ise negatif ilişki tespit edilmiştir. Uzun mesailerin iş-serbest zaman çatışmasını arttırdığı, gelir düzeyindeki artışın ise iş serbest zaman çatışmasını azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş baskısı, iş-serbest zaman çatışması, meslek memnuniyeti, yaşam doymu, Bodrum, otel çalışanları.

### Abstract

This study was conducted on hotel employees and the aim of the study was investigating the relationship between job strain, work-to-leisure conflict, occupational satisfaction and life satisfaction. The factors which may affect hotel employees in experiencing work-to-leisure conflict were determined as “job demands” and “job control”, like in Karasek’s (1979) job strain model. The study was conducted in Bodrum destination and 325 questionnaires obtained from 12 hotel enterprises were analyzed. In this context, the results showed that most of the participants work over 8 hours and they have low degree of work-to-leisure conflict. The level of life satisfaction of the participants is average. Because of not exhibiting normal distribution of the obtained data, Spearman Rank Correlation was used for analyzing the variables. Consequently, the positively directed relationships between job demands and work-to-leisure conflict; job control and life satisfaction; job control and occupational satisfaction; occupational satisfaction and life satisfaction were determined. On the other hand, the negatively directed relationship between work-to-leisure conflict and occupational satisfaction was detected. Moreover, it was seen that long working hours increased the volume of work-to-leisure conflict, but conversely, the increase in the level of income decreased the volume of the mentioned conflict.

**Keywords:** Work-to-leisure conflict, occupational satisfaction, life satisfaction, Bodrum, hotel employees.

JEL CODE: J28, J81, L83

## GİRİŞ

Diener ve ark. (1985) tarafından geliştirilen yaşam doyumu ölçeği, genel olarak bireylerin yaşamdan duydukları memnuniyet algısını değerlendirmektedir. Literatürde yaşam tatmini olarak da ifade edilen yaşam doyumu; “kişinin iş, serbest zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki” olarak tanımlanmaktadır (Hong & Giannakopoluos, 1994'den aktaran Lapa ve ark., 2012:54). Bu tanımda yer alan serbest zaman ise “temel ihtiyaçlar ile çalışma zamanı dışında kalan özgür zaman” olarak açıklanmaktadır (Karakoç & Taydaş, 2013:35). Dolayısıyla bireyin serbest zamana sahip olabilmesi ve bu zamanında özgürce faaliyetlere katılabilmesi, yaşamdan keyif alabilmesi açısından önem arz etmektedir.

1900'lü yılların başlarında dünya genelinde işçilerin haftada 60 saat olan çalışma saatleri zamanla 40 saate kadar inince; işe dayalı toplumsal baskılarda azalma görülmüş ve buna bağlı olarak bireylerin serbest zaman etkinliklerine katılım düzeylerinde iyileşme yaşanmıştır (Applebaum, 1992'dan aktaran Saatçioğlu, 1997: 48). Özellikle modern yönetim anlayışının hakim olmaya başlamasıyla birlikte çalışana verilen önem artmış ve işgörenlerin milli ve dini bayramlara katılmalarına, hatta düğün vb. bazı özel günlerde izin yapmalarına sıcak bakılmaya başlanmıştır (Demir ve ark., 2013). Çalışanların serbest zamanını arttırıcı nitelikte olan tüm bu iyileşmeler, belki de *iş ile serbest zaman arasında yaşanan çatışmanın* şiddetini azaltmaya yönelik çabaların devam edeceğini göstermiştir. Nitekim çalışma şartlarının iyileştirilmesine yönelik örneklerin sayısında hala artış yaşanmaktadır. İsveç'te mesai saatlerinin altı saate indirilmesi yönündeki denemeler<sup>6</sup> bu durumun somut bir örneğidir.

Emek yoğun bir niteliğe sahip olan turizm sektörü; uzun mesai saatleri, aşırı iş yükü, müşteriler ile yoğun iletişim kurma ve yüksek düzeyde duygusal emek gerektirmesi nedeniyle çalışanlar açısından oldukça stresli bir çalışma ortamı yaratmaktadır (Tsaur & Tang, 2012). İşin gerektirdikleri bağlamında ele alındığında, turizm sektörünün bu yapısının özellikle otelcilik alanında geçerli olduğu görülmektedir. Bu stresli ve yoğun emek gerektiren ortamda otel çalışanları, serbest zaman faaliyetlerine katılabilecek enerji, ruhsal durum ve zamana sahipler midir? Buna bağlı olarak, bireyler tarafından *iş-serbest zaman çatışması* yaşanmakta mıdır? Peki, bu çatışma otel çalışanlarının *meslek memnuniyetlerine* ve *yaşam doyumlarına* etki etmekte midir?

Bu çalışmanın amacı, otel çalışanlarının iş baskısı ve iş-serbest zaman çatışmasına ilişkin algıları ile mes-

lek memnuniyetleri ve yaşam doyumları arasında nasıl bir ilişki olduğunu açıklamaktır. Bu bağlamda Karasek (1979) ile Wong & Lin'in (2007) çalışmaları incelenerek; otel çalışanlarının iş-serbest zaman çatışması yaşamalarında etkili olabilecek faktör olarak *işin gerektirdikleri (job demands)*, söz konusu çatışmanın etkisini azaltabilecek faktör olarak ise *iş üzerindeki kontrol (job control)* değişkenleri ele alınmıştır.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### İş Baskısı (İşin Gerektirdikleri ve İş Üzerindeki Kontrol)

İşin gerektirdikleri (*job demands*) ve iş üzerindeki kontrol (*job control*), Karasek'in (1979) çalışmasında ele alınan *iş baskısı modelini*<sup>7</sup> açıklayan iki unsurdur. İşin gerektirdikleri; hızlı çalışma, aşırı çalışma, yapılacak işin fazlalığı, aşırı iş yükü, işi bitirmek için yetersiz zaman ve kendine zaman ayıramama gibi unsurlardan oluşmaktadır (Karasek, 1979). İş üzerindeki kontrol ise işgörenin çalışma saatleri, zamanlama, izin günü, mola gibi iş dışı faaliyetler ve benzeri konular üzerindeki potansiyel kontrolünü ve karar almadaki özgürlüğünü; yani söz sahipliğini açıklamaktadır (Karasek, 1979; Dwyer & Ganster, 1991; Wong & Lin, 2007).

İşin gerektirdikleri karşısında işgörenin kontrol edemediği durumların oluşmasıyla birlikte stres belirtileri gözlenmektedir. İşin gerektirdiklerinin karşısında iş üzerindeki kontrolün yetersiz kalması, bireyde kardiyovasküler rahatsızlıkların ortaya çıkmasına da neden olabilmektedir (Karasek ve ark., 1988; Schwartz ve ark., 1988). Yüksek baskı gerektiren işlerde çalışanların psikolojik sorunlar yaşamaları, daha düşük düzeyde iş tatminine sahip olmaları, daha fazla tükenmişlik sergilemeleri de bu durumun diğer çıktıkları olarak dikkat çekmektedir (Van der Goef & Maes, 1999). Restoran müşterilerinin yoğun talepleri karşısında garsonların bazı stres belirtilerini sergilemeleri bu duruma uygun bir örnektir (Karasek, 1979). Dolayısıyla iş üzerindeki bireysel kontrol, yaşanan stresin dengede tutulabilmesi açısından önem arz ettiği gibi işin gerektirdiklerinin olumsuz çıktılarını (stres vb.) da hafifletici bir etkiye sahiptir (Van der Goef & Maes, 1999).

Turizm sektörünün emek yoğun yapısı nedeniyle uzun çalışma saatleri, yoğun emek harcama ve sosyalleşmeyi engelleyen mesailerde çalışma gibi durumlarla karşılaşmaktadır (Law ve ark., 1995; Tsaur & Tang, 2012). Örneğin McFillen ve ark. (1986) tarafından 7 Job Demand-Control (JDC) olarak da bilinen bu modele 1980'li yıllarda destek (*support*) bileşeni de eklenmiştir. Böylece iş ortamında sosyal destek görmeyi de içeren JDCS modeli oluşturulmuştur (Johnson ve Hall, 1988). Ancak bu çalışmada sosyal destek unsuru incelenmemiştir.

<sup>6</sup> <http://gundem.milliyet.com.tr/isvec-te-6-saatlik-mesai-denemesi/gundem/detay/1864730/default.htm> adresindeki 10.04.2014 tarihli haberdir.

yapılan bir araştırmada restoran yöneticilerinin işten ayrılma nedenleri; ücret, yönetim baskısı, çalışma saatleri ve iş baskısı olarak açıklanmıştır (Law ve ark., 1995). Bunun yanında konaklama, eğlence, dinlenme, yeme-içme gibi faaliyetlere olanak sağlayan otellerde, gerek çalışanlar gerekse yöneticiler açısından yoğun stres yaşadığını belirtmek mümkündür (Law ve ark., 1995).

Turizm sektöründe işin gerektirdiklerini yerine getirmekte engel sayılabilecek stres kaynaklarından bazıları; turist taleplerinin çalışanın kapasitesini aşması, yetersiz yabancı dil bilgisi nedeniyle iletişim güçlüklerinin ortaya çıkması ve düzensiz çalışma dönemleri gibi unsurlardır (Sarıışık, 2008). Diğer taraftan Ross (1993), otel çalışanları üzerinde etkili olan stres kaynaklarını mesai arkadaşları, baskı, çalışma koşulları ve müşteri-personel ilişkisi olarak ele almaktadır. Karatepe & Sökmen (2004) tarafından Türkiye'deki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada ise iş tatmini, rol belirsizliği, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının turist ile birebir etkileşimde olan otel çalışanlarının işten ayrılma niyetine etki edeceği vurgulanmaktadır. Bu durumda, turizm sektöründe (özellikle otelcilik alanında) karşılaşılan stres kaynaklarının bireylerin iş ortamındayken kontrol edemediği durumlardan da kaynaklanabileceği anlaşılmaktadır.

### İş-Serbest Zaman Çatışması

Modern toplumlarda iş, insanlar için en temel ve önemli aktiviteler arasında yer almaktadır. Buna bağlı olarak iş, insan yaşamının merkezindedir ve son derece önemli bir yere sahiptir (Snir & Harpaz, 2002). Bu öneminde dolayı bireyin çalışma yaşamı bazı sosyo-psikolojik çıktılara neden olurken (Kelly, 1972), stres ve kardiyovasküler rahatsızlıklar gibi çıktılara olabilen çalışma yaşamı karşısında insanların serbest zamana verdiği önemde de ciddi bir artış yaşanmaktadır (Snir & Harpaz, 2002). Örneğin, Mulgan & Wilkinson (1995) tarafından İngiltere'de yapılan bir araştırmada, haftada 40 saatten fazla çalışan işgörenlerin bu süreden memnun olmadıkları, bu nedenle de daha az çalışmak istedikleri tespit edilmiştir (Snir & Harpaz, 2002). İngiltere'de yaşanan bu durum, özellikle geçtiğimiz 20 yıl içerisinde İrlanda, Fransa, İtalya ve Hollanda'da da kendisini göstermiştir. Kanadalı işçiler üzerinde Jamal (2004) tarafından yapılan bir araştırmada ise; hafta sonunda da çalışan işgörenlerin hafta sonu çalışmayanlara oranla daha fazla tükenmişlik, iş stresi ve bazı psikolojik rahatsızlıklar yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde, serbest zaman ile yaşam kalitesi (Ngai, 2005), yaşam doyumu (Kovacs, 2007; Agyar, 2013) ve iş doyumu (Pearson, 1998; 2008) arasında pozitif ilişkinin bulunduğunu kanıtlayan araştırmalara da literatürde sıkça rastlanmaktadır (Gökçe & Orhan, 2011).

Değişen ve iyileşen yaşam şartları nedeniyle bireylerin gelir düzeylerinde, eğitim seviyelerinde ve serbest zamana sahipliklerinde iyileşmeler yaşanmıştır. Teknolojiye paralel olarak ulaşım sektörünün ciddi gelişmeler kaydetmesi, turizm sektöründe de etkisini göstermiş ve turizmi de kapsayan eğlenme-dinlenme amaçlı rekreasyonel faaliyetlere katılmak her birey için bir gereksinim haline almıştır (Serçek & Serçek, 2014). Dolayısıyla bu sektöre turist açısından bakıldığında; eğlence, dinlenme, gezilere katılma, yeni yerler keşfetme, alveriş vb. serbest zamana dayalı rekreatif faaliyetler ön plana çıkmaktadır. Ancak sektörün emek yoğun yapısı nedeniyle işgörenler açısından bir değerlendirme yapıldığında ise, yukarıda da belirtildiği üzere, uzun çalışma saatleri, iş yükü fazlalığı ve sosyalleşmeyi engelleyen mesailer gibi birçok durumla karşılaşmaktadır (Law & ark., 1995). 24 saat konaklama hizmeti verilmeye başlanması nedeniyle otel işletmelerinde mesai saatleri üç vardiya olarak düzenlenmiş ve sekiz saatlik mesai dilimleri oluşturulmuştur. Ancak 2010 yılında yapılan bir araştırmaya göre; Türkiye'de turizm sektörü çalışanlarının %85'i sekiz saatten fazla çalışmaktadır. Bu nedenle işgörenler kendi özel hayatları için yeteri kadar zaman ayıramamakta ve sonraki mesai için enerji toplayacak zaman bulamamaktadır (Taner & Tetik, 2010).

İşin gerektirdiklerinin bireyin yaşamında baskın hale gelmesi durumunda; iş-yaşam dengesinin bozulması yani iş-yaşam çatışmasının ortaya çıkması beklenmektedir (Guest, 2002). Ayrıca, iş doyumunun düşük olması ve iş stresi gibi unsurlar ile iş-aile çatışması arasında ilişki olduğunu belirtmek de mümkündür (Anderson ve ark., 2002). İş-serbest zaman çatışmasını turizm sektöründe açıklamak için Anderson ve ark.'nın (2002) çalışmasından yola çıkan Wong & Lin (2007), işin gerektirdiklerini yerine getirmek için bireyin kendisine ayırdığı zamanın azalması, enerjisinin tükenmesi ve buna bağlı olarak serbest zaman aktivitelerine katılmaya fırsat üretememesi durumunda *iş-serbest zaman çatışmasının* yaşanacağını belirtmektedir. Dolayısıyla bireyin çalışmadığı zamanlarda serbest zaman aktivitelerine katılma isteği de azalırken, ailesi ya da arkadaşları ile birlikte zaman geçirme şansı da ortadan kalkabilmektedir (Wong & Lin, 2007).

### Yaşam Doyumu

Yaşam doyumu, sübjektif iyi oluş (*subjective well-being*) literatürüne dayanan bir konudur. Sübjektif iyi oluş literatürü; insanların neden kendi yaşamlarını olumlu yönden değerlendirdiklerinin üzerinde durmakta ve mutluluk, doyum, moral ve olumlu duygu gibi kavramları kapsamaktadır. Sosyal bilimciler tarafından insanların yaşamlarını olumlu olarak değerlendirmelerinde neyin etkili olduğu sorusunun gündeme

gelmesiyle birlikte yaşam doyumu kavramı ortaya çıkmış ve bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin yargıları değerlendirilmeye başlamıştır (Moles & Bilgin, 1985'den aktaran Yetim, 1991).

Yaşam tatmini olarak da ifade edilen yaşam doyumu, Shin & Johnson (1978:478) tarafından "bireyin kendi belirlediği ölçütler bağlamında yaşam kalitesinin geniş çaplı bir değerlendirmesi" olarak tanımlanmaktadır. Hong & Giannakopuloos'a (1994) göre ise yaşam doyumunu "kişinin iş, serbest zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki" olarak açıklamaktadır (Lapa ve ark., 2012:54). Bu tanımlamalardan anlaşılacağı üzere, Tatarkiewicz'in (1976) de belirttiği gibi, yaşam doyumu bireyin hayatında mutlu olabilmesi için önem arz eden bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Diener ve ark., 1985).

Literatürde yaşam doyumu konusunda yapılmış çok sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları yaşam doyumu ile serbest zaman doyumu (Brown & Frankel, 1993; Griffin & McKenna, 1998; Huang & Carleton, 2003; Nimrod, 2007; Lapa ve ark., 2012; Lapa, 2013), kişilik özellikleri (Hosseinkhanzadeh & Taher, 2013) ve serbest zaman özgürlüğü algısı (Poulsen ve ark., 2007; Poulsen ve ark., 2008; Agyar, 2013; Lapa, 2013) arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Yaşam doyumunun belirleyicisi olan faktörlerin evlilik, sağlık, iş, yaşama standartları, arkadaşlık ve serbest zaman olarak sınıflandırıldığı göz önüne alındığında (Agyar, 2013), bu faktörler arasından özellikle serbest zaman ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik çok sayıda çalışma olduğu görülmektedir.

Yaşam doyumu konusuna gösterilen ilginin son dönemlerde de devam ettiği anlaşılmaktadır. Hosseinkhanzadeh & Taher (2013) tarafından yükseköğretim kurumlarındaki kadın işgörenlerin kişilik özellikleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu bağlamda kişilik özelliklerinden *dışadönüklük*, *özneli olma* (işine bağlılık) ve *açıklık* ile yaşam doyumu arasında negatif ilişki tespit edilmiş, *uzlaşma* ile yaşam doyumu arasında ise pozitif ilişkinin bulunduğu anlaşılmıştır. Bu durumda, yaşam doyumunun kişilik özelliklerinden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı çalışmada gelir ve eğitimin yaşam doyumu üzerinde etkisinin olmadığı görülmüştür (Hosseinkhanzadeh & Taher, 2013). Agyar'ın (2013) çalışmasında ise beden eğitimi ve spor okulu öğrencileri üzerine bir inceleme yapılmış ve yaşam doyumu, öz saygı düzeyi ve serbest zaman faaliyetlerine katılımında algılanan özgürlük arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Cinsiyete bağlı olarak yaşam doyumunda anlamlı farklılaşmanın gözlenmediği çalışmada, daha fazla serbest zaman faaliyetlerine katılan bireylerde yaşam doyumunun daha yüksek olduğu görülmüştür. Lapa'nın (2013) çalışmasında ise

rekreasyonel faaliyet için parklara giden bireyler incelenmiş; yaşam doyumu, serbest zaman doyumu ve algılanan özgürlük arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir.

## ARAŞTIRMANIN MODELİ

Yukarıdaki kavramsal çerçeveden yola çıkarak otel çalışanlarının iş baskısı ve iş-serbest zaman çatışmasına ilişkin algıları ile meslek memnuniyetleri ve yaşam doyumları arasında nasıl bir ilişki olduğunu açıklamak amacıyla araştırmanın hipotezleri Şekil 1'deki gibi kurulmuştur.

$H_1$ : İşin gerektirdikleri ile iş-serbest zaman çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

$H_2$ : İş üzerindeki kontrol ile iş-serbest zaman çatışması arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

$H_3$ : İş-serbest zaman çatışması ile yaşam doyumuna arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

$H_4$ : İşin gerektirdikleri ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

$H_5$ : İş üzerindeki kontrol ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

$H_6$ : İşin gerektirdikleri ile meslek memnuniyeti arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

$H_7$ : İş üzerindeki kontrol ile meslek memnuniyeti arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

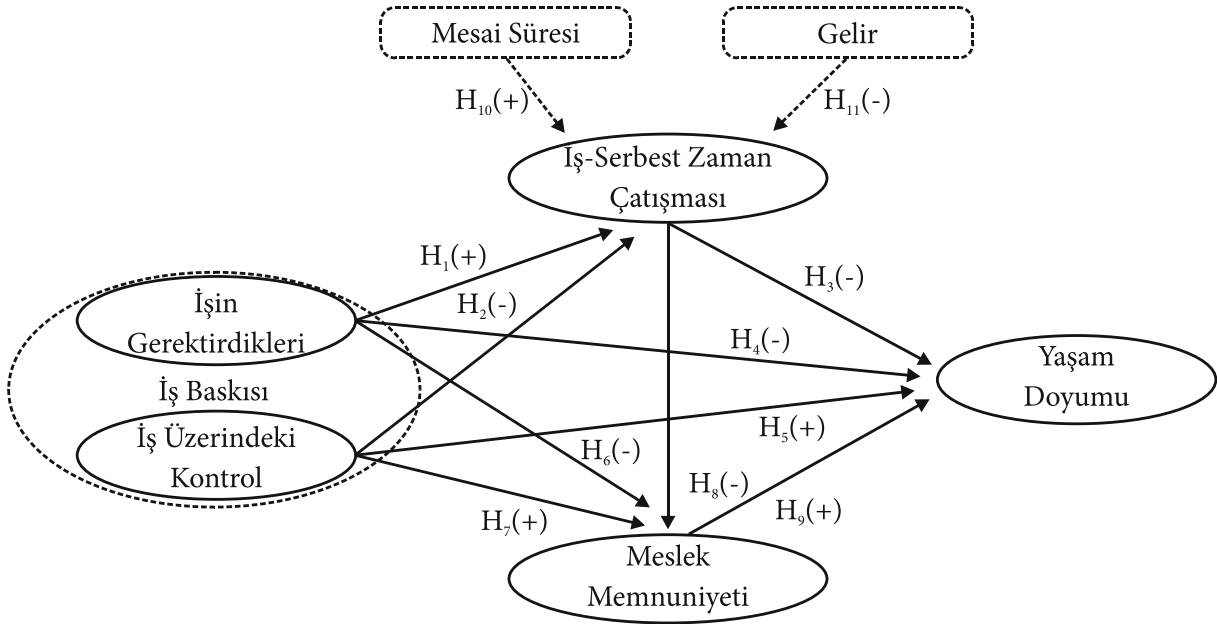
$H_8$ : İş-serbest zaman çatışması ile meslek memnuniyeti arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

$H_9$ : Meslek memnuniyeti ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Araştırmada, otel çalışanlarının mesai süreleri ve gelir seviyeleri ile iş-serbest zaman çatışmasını yaşama düzeyleri arasında nasıl bir etkileşim olduğunu açıklamak amacıyla alt hipotezler olarak  $H_{10}$  ve  $H_{11}$  geliştirilmiştir:

$H_{10}$ : Mesai süresi ile iş-serbest zaman çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Şekil 1. Araştırmanın Hipotezleri



$H_{11}$ : Gelir ile iş-serbest zaman çatışması arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Bodrum destinasyonunda faaliyet gösteren otellerde yürütülen bu çalışmada, bölgedeki otel çalışanları araştırmanın evreni olarak belirlenmiş ve 325 katılımcıdan oluşan örneklem grubundan veri toplanmıştır. Çalışmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkilerin ve araştırma modelinin daha önceden söz konusu evren için test edilmemiş olması nedeniyle ulaşılan sonuçların başta otel yöneticileri olmak üzere uygulamacılar ve araştırmacılar için önemli çıktılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## YÖNTEM

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Kullanılan anket formu, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların işin gerektirdikleri ve iş üzerindeki kontrol değişkenlerine yönelik algıları ile iş-serbest zaman çatışmasına yönelik algılarını ölçen ifadeler yer verilmiştir. Bu ifadeler yedi basamaklı (1-Tamamen katılmıyorum, 7-Tamamen katılıyorum) bir derecelendirme sistemi ile ölçülmüştür. Birinci bölümdeki bu ifadeler, Wong & Lin (2007) tarafından Karasek'in (1979) çalışmasından; iş-serbest zaman çatışması ise Anderson ve ark.'nın (2002) çalışmasından yine aynı araştırmacılar tarafından uyarlanarak kendi çalışmalarında

kullanılmıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın anketinde yer alan ilk bölümün ifadeleri Wong & Lin'in (2007) çalışmasından Türkçe'ye uyarlanarak kullanılmıştır<sup>6</sup>.

Anketin ikinci bölümünde, katılımcıların yaşam doyumuna yönelik algıları Diener ve ark. (1985) tarafından geliştirilen *Yaşam Doymu Ölçeği* kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçeğin Türkçe'ye uyarlanmasının geçerlik ve güvenilirliği Köker (1991), Yetim (1991), Durak ve ark. (2010) tarafından test edilmiştir<sup>7</sup>. Ölçekte yer alan ifadeler, yine yedi basamaklı (1-Tamamen katılmıyorum, 7-Tamamen katılıyorum) bir derecelendirme sistemi ile ölçülmüştür. Anketin son bölümünde yaş ve cinsiyet gibi demografik soruların yanında; günde kaç saat çalışıldığı, unvan vb. betimleyici sorulara ve meslektan duyulan

6 Yazarlar ile e-posta aracılığıyla iletişime geçilmiş ve kullanılan anket formunun paylaşılması istenmiştir. Ancak yazarlar anket formunu göndermek yerine, çalışmanın (Wong & Lin, 2007: 730) içerisinde sunulan Tablo 1'in Türkçe'ye çevrilip kullanılması için izin vermişlerdir. Çeviri sürecinin ardından, kullanılacak nihai ölçeklerdeki ifadelerin anlaşılabilirliği öncelikle bir ders ortamında Anadolu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalının doktora öğrencileriyle; ardından üç öğretim üyesi ile bire bir görüşmeler yapılarak değerlendirilmiştir.

7 <http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/SWLS.html> adresinden SWLS'nin farklı dillerdeki uyarlamalarına ulaşmak mümkündür. Bu ortamda E. Diener tarafından önerilen Türkçe uyarlamasının sahibi ise M. Durak'tır. Bu çalışmada da ölçeğin yaratıcısı olarak bilinen E. Diener ile e-posta yoluyla iletişime geçilmiş ve kullanım izni alınmıştır. Bunun yanında, yazarın ölçeğin Türkçe uyarlamasının kullanımına ilişkin yönlendirmesi dikkate alınmış ve uyarlamasının sahibi olan M. Durak'tan da -yine e-posta aracılığıyla- izin istenmiştir.

memnuniyet düzeyine ("1-Hiç memnun değilim, 7-Çok memnunum" aralığında) ilişkin bir soruya yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Katsayıları

Ölçekler	Güvenirlik Katsayısı ( $\alpha$ )	İfade Sayısı
1. İş Baskısı	0,665	11
2. İş-Serbest Zaman Çatışması	0,910	5
3. Yaşam Doyumu	0,849	5
<i>Genel</i>	<i>0,757</i>	<i>21</i>

Araştırmanın evrenini, Bodrum'da faaliyet gösteren otel işletmelerindeki işgörenler oluşturmaktadır. Araştırma evreninin sayısal durumuna ilişkin net bir bilginin olmaması nedeniyle, olasılığa dayalı olmayan örneklem tekniklerinden amaçlı örneklem kullanılmıştır. Bu bağlamda, yürütülen araştırmaya ilgi gösteren toplam 12 otel işletmesinde anket uygulaması yapılmıştır. Yüksek sezonda çalışanlara ulaşmanın zorluğu nedeniyle, anket formları departman müdürlerine veya insan kaynakları birimlerine iletilmiştir. Bu durumda dağıtılan 500 anket formundan 336 tanesine yanıt alınabilmiş ve kayıp veri bulunan anketlerin çıkarılmasıyla birlikte toplam 325 anket analize tabi tutulmuştur.

Araştırmada birden çok değişken arasındaki etkileşimlerin belirlenmesi söz konusu olduğundan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. SPSS 21 istatistik programının kullanıldığı çalışmada, parametrik ya da parametrik olmayan analiz tekniklerinden hangisinin kullanılacağını belirlemek amacıyla; katılımcılardan elde edilen verilerin normal dağılım özelliklerini taşıyıp taşımadığı incelenmiştir. Bu hususta, örneklem büyüklüğünün 50'den fazla olduğu çalışmalarda Kolmogorov-Smirnov (K-S) testinin uygulanması önerildiğinden (Büyüköztürk, 2012, s. 42), bu çalışmada da verilerin normal dağılım özelliğine sahip olup olmadığını anlayabilmek amacıyla K-S testi uygulanmıştır. K-S testinin yanında Q-Q grafikleri de oluşturularak veri setinin normal dağılımına ilişkin gözlemler yapılmıştır. K-S testinden ulaşılan p değerlerinin 0.05 düzeyinden düşük olması ve Q-Q grafiklerinde de bu durumun gözlenmesi nedeniyle verilerin normal dağılım sergilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada, kurulan hipotezleri test etmek için parametrik olmayan analiz tekniklerinden kullanılması gerektiği anlaşılmış ve bu nedenle Spearman Sıra Korelasyonu uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerden sadece yaşam doyumunu ölçeği birebir kullanılmış, diğerleri ise üç öğretim üyesi ve on kişiden oluşan bir doktora sınıfının görüşleri alınarak İngilizce'den Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik katsayıları Tablo 1'de su-

nlmuştur. Tablo incelendiğinde, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu ( $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ ) anlaşılmaktadır (Kalaycı, 2010:405).

## BULGULAR VE YORUM

Araştırmanın bu bölümünde, öncelikle katılımcılara ilişkin betimleyici bulgulara yer verilmiştir. Tablo 2'de de görüldüğü üzere katılımcıların çoğunluğu erkek (%64), 19-29 yaş grubunda (%59,1) (ortalama yaş: 27), bekâr (%76) ve yükseköğretim mezunlarından (%48,9) oluşmaktadır. Katılımcıların önemli bir bölümünün düşük gelir düzeyinde yer aldıklarını belirtmek mümkündür (%54,8). Katılımcıların çalıştıkları departmanlara bakıldığında, yiyecek içecek departmanı çalışanlarının daha fazla olduğu anlaşılmaktadır (%32,6). Katılımcıların çok önemli bir bölümü çalışan statüsünde istihdam edilmektedir (%67,6). Mesai süreleri incelendiğinde, 8 saatten fazla çalışanların yüksek oranda olması dikkat çekmektedir (%60). Son olarak katılımcıların genel anlamda mesleklerinden duydukları memnuniyet düzeyinin 7 puan üzerinden 5,14 olduğu görülmektedir.

Otel çalışanları bağlamında yapılan bu araştırmada çalışanların iş-serbest zaman çatışmasını yaşama düzeyleri ile yaşam doyumlarına ilişkin puanlar incelendiğinde (bkz. Tablo 3); 7'li derecelendirme üzerinden her bir ifadenin ortalamasının 4 puanı az da olsa aştığı görülmektedir. Bu durumda, otel çalışanlarının düşük düzeylerde de olsa iş-serbest zaman çatışmasını yaşadıkları ve orta düzeyde yaşam doyumuna sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 4'te otel çalışanlarının gelir düzeylerindeki ve mesai sürelerindeki değişim ile iş-serbest zaman çatışması arasında nasıl bir ilişki bulunduğu incelenmiştir. Değişkenler arasında ilişkileri açıklamak üzere Spearman sıra korelasyonu kullanılmıştır. Tabloda asteriks (\*\*) ile gösterilen değerler, değişkenler arasında %1 önem düzeyinde ilişki olduğu anlamına gelmektedir (Kalaycı, 2010: 123-124). Buna göre, yıllık gelir düzeyinde artış olduğunda iş-serbest zaman çatışmasında düşüş gözlenirken ( $r=-0,195$ ); mesai sürelerinde artış olduğunda ise iş-serbest zaman çatışmasında da artış yaşandığı anlaşılmaktadır ( $r=0,326$ ).

Araştırmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamak üzere *Spearman sıra korelasyonu* kullanılmıştır. Tablo 5 incelendiğinde; işin gerektirdikleri ile iş-serbest zaman çatışması arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki ( $r=0,243$ ) olduğu, yani işin gerektirdikleri arttıkça iş-serbest zaman çatışmasında da artış yaşandığı tespit edilmiştir.

**Tablo 2.** Katılımcılara İlişkin Genel Bulgular\*

Cinsiyet	n	%	Çalışılan Departman	n	%
Erkek	208	64	Önbüro	81	24,9
Kadın	113	35,1	Yiyecek İçecek	106	32,6
Yaş			Mutfak	32	9,8
18 ve altı	24	7,4	Kat hizmetleri	32	9,8
19-29	192	59,1	Muhasebe	22	6,8
30-40	74	22,8	Misafir İlişkileri	13	4
41 ve üzeri	18	5,5	Satış ve Pazarlama	8	2,5
Medeni Durum			İnsan Kaynakları	5	1,5
Bekâr	247	76	Teknik Servis	9	2,8
Evli	75	23,1	Güvenlik	6	1,8
Eğitim Düzeyi			Diğer	6	1,8
İlkokul	18	5,5	Görev Tanımı/Unvan		
Ortaokul	34	10,5	Çalışan	215	67,6
Lise	103	31,7	Şef	64	19,7
Önlisans	70	21,5	Müdür Yardımcısı	7	2,2
Lisans	89	27,4	Müdür	20	6,2
Yüksek Lisans	1	0,3	Genel Müdür	2	0,6
Doktora	1	0,3	Diğer	6	1,9
Yıllık Gelir (TL)			Mesai Süresi		
10.000 TL'den az	178	54,8	8 saatten az	2	0,6
10.000 – 19.999	68	20,9	8 saat	121	37,2
20.000 – 29.999	33	10,2	8 saatten fazla	195	60
30.000 – 39.999	18	5,5	Meslek Memnuniyeti	<i>Ortalama</i>	
40.000 TL ve üzeri	12	3,7		5,14 / 7	

\*Kayıp veriler (boş bırakılan sorular) nedeniyle her bir değişken için n=325 olmayabilir.

İş üzerindeki kontrol ile yaşam doymu arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu görülmektedir ( $r=0,460$ ). Böylece, iş üzerindeki kontrol sahipliğinin artmasıyla birlikte otel çalışanlarının ya-

şam doymularında da artış yaşandığı anlaşılmaktadır. İş üzerindeki kontrol ile meslek memnuniyeti arasında orta düzeyde pozitif ilişki ( $r=0,378$ ) ve meslek memnuniyeti ile yaşam doymu arasında yine orta düzeyde

**Tablo 3.** İş-Serbest Zaman Çatışması ve Yaşam Doymu İfadelerine İlişkin Ortalamalar

İş-Serbest Zaman Çatışması	$\bar{x}$	$ss$	Yaşam Doymu*	$\bar{x}$	$ss$
İşim yüzünden, serbest zaman etkinliklerine ayıracak yeterli vaktim olmaz.	4,49	2,075	Pek çok açıdan ideallerime yakın bir yaşamım var.	4,52	1,729
İşim yüzünden, ailemle/arkadaşlarımla birlikte serbest zaman etkinliklerine katılacak yeterli vaktim olmaz.	4,62	2,118	Yaşam koşullarım mükemmeldir.	4,02	1,808
İşim yüzünden, serbest zaman etkinliklerine katılacak enerjim olmaz.	4,53	2,038	Yaşamım beni tatmin ediyor.	4,39	1,764
İşim yüzünden, serbest zaman etkinliklerine genel olarak katılamam.	4,42	2,064	Şimdiye kadar, yaşamda istediğim önemli şeyleri elde ettim.	4,52	1,813
İşim yüzünden, serbest zaman etkinliklerine katılacak uygun bir ruhsal durumda olamam.	4,18	2,073	Hayatımı bir daha yaşama şansım ol- saydı, hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	3,74	2,148

\* Yaşam doymu ortalamalarının toplamı 21,19 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, son bölümde değerlendirilecektir.

**Tablo 4.** İş-Serbest Zaman Çatışması ile Mesai Süresi ve Gelir Arasındaki İlişki

		İş-Serbest Zaman Çatışması	Gelir Düzeyi	Mesai Süresi	
<i>Spearman Sıra Korelasyonu</i>		<i>r</i>	1,000	-0,195**	0,326**
	İş-Serbest Zaman Çatışması	<i>p</i>	-	0,001	0,000
		<i>n</i>	325	309	318

\*\* Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-üçlü).

pozitif ilişki tespit edilmiştir ( $r=0,463$ ). Dolayısıyla, iş üzerindeki kontrol düzeyinde yaşanan artışın meslek memnuniyetini de arttırdığı, meslek memnuniyetindeki artışın da yaşam doyumuna olumlu etki ettiği sonucuna ulaşılmaktadır. Son olarak, iş-serbest zaman çatışması ile meslek memnuniyeti arasında düşük düzeyde negatif ilişki tespit edilmiştir ( $r= -0,248$ ). Bu durumda, iş-serbest çatışmasındaki artışın meslek memnuniyeti üzerinde olumsuz etki yarattığı anlaşılmaktadır.

Ulaşılan bulguların yorumlanmasıyla birlikte, kurulan 11 hipotezden 7 tanesinin desteklendiği anlaşılmaktadır (bkz. Şekil 2). Bu bağlamda işin gerektirdikleri ile iş-serbest zaman çatışması arasında, iş üzerindeki kontrol ile yaşam doyumunu ve meslek memnuniyeti arasında, meslek memnuniyeti ile yaşam doyumunu arasında pozitif ilişkiler bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş-serbest zaman çatışması ile meslek memnuniyeti arasında ise negatif ilişki tespit edilmiştir. Mesai süresi ile iş-serbest zaman çatışması arasında pozitif ilişki, gelir düzeyi ile iş-serbest zaman çatışması arasında ise negatif ilişki bulunmuştur.

**Tablo 5.** Değişkenler Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Tablosu

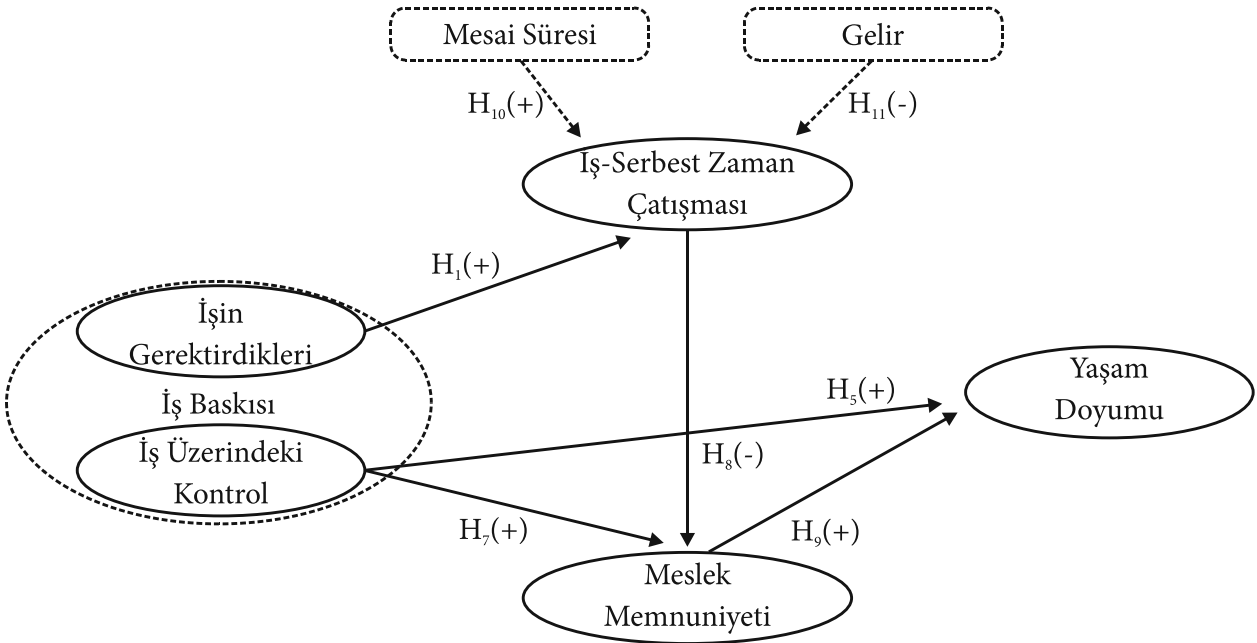
		İşin Gerektirdikleri	İş Üzerindeki Kontrol	İş-Serbest Zaman Çatışması	Meslek Memnuniyeti	Yaşam Doyumu
İşin Gerektirdikleri	<i>r</i>	1,000	0,054	0,243**	-0,022	0,014
	<i>p</i>	-	0,328	0,000	0,700	0,806
İş Üzerindeki Kontrol	<i>r</i>	0,054	1,000	-0,108	0,378**	0,460**
	<i>p</i>	0,328	-	0,052	0,000	0,000
İş-Serbest Zaman Çatışması	<i>r</i>	0,243**	-0,108	1,000	-0,248**	-0,090
	<i>p</i>	0,000	0,052	-	0,000	0,105
Meslek Memnuniyeti	<i>r</i>	-0,022	0,378**	-0,248**	1,000	0,463**
	<i>p</i>	0,700	0,000	0,000	-	0,000
Yaşam Doyumu	<i>r</i>	0,014	0,460**	-0,090	0,463**	1,000
	<i>p</i>	0,806	0,000	0,105	0,000	-

\*\* Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-üçlü).

*n* = 325



Şekil 2. Desteklenen Hipotezler



## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Turizm sektörü turist açısından ele alındığında; eğlence, dinlenme, gezilere katılma, yeni yerler keşfetme, alveriş vb. serbest zamana dayalı rekreatif faaliyetler ön plana çıkmaktadır. Ancak sektörün emek yoğun özelliği nedeniyle işgörenler açısından bir değerlendirme yapıldığında ise uzun çalışma saatleri, iş yükü fazlalığı ve sosyalleşmeyi engelleyen mesailer gibi durumlar söz konusu olurken (Law ve ark., 1995), yüksek düzeyde duygusal emek sergilenmektedir (Tsaur & Tang, 2012). Bu yapı içerisinde çalışanların serbest zamana sahip olabilmeleri ve bu zamanda özgürce faaliyetlere katılabilmeleri, yaşamdan keyif alabilmeleri açısından önem arz etmektedir.

Bu çalışmada, otel çalışanlarının iş baskısı ve iş-serbest zaman çatışmasına ilişkin algıları, meslek memnuniyetleri ve yaşam doyumları arasında nasıl bir ilişki bulunduğu açıklanmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda, iş-serbest zaman çatışmasına neden olabilecek etmenler olarak işin gerektirdikleri ve iş üzerindeki kontrol değişkenleri ele alınmıştır. Çünkü bu iki değişken arasında denge kurulamaması durumunda; bireyin iş-yaşam dengesinin bozulması yani iş-yaşam çatışmasının ortaya çıkması beklenmektedir (Guest, 2002). İşin gerektirdiklerini yerine getirmek için bireyin kendisine

ayırdığı zamanın azalması, enerjisinin tükenmesi ve buna bağlı olarak serbest zaman aktivitelerine katılmaya fırsat üretmemesi durumunda ise iş-serbest zaman çatışmasının yaşanması beklenmektedir (Wong & Lin, 2007). Her ne kadar düşük düzeyde de olsa (bkz. Tablo 3), söz konusu iş-serbest zaman dengesinin kurulamaması sonucuna bu çalışmada da ulaşılmış ve katılımcıların iş nedeniyle serbest zaman faaliyetlerine katılacak yeterli enerjilerinin kalmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda, katılımcıların kendilerine ve ailelerine yeterince zaman ayıramadıkları anlaşılmaktadır.

Katılımcılardan edinilen yanıtların ortalamalarının toplamından (toplam: 21,19) yola çıkarak yaşam doyumunu incelendiğinde, katılımcıların genel olarak orta düzeyde yaşam doyumuna sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Yaşam doyumunun orta düzeyde olması, katılımcıların genel olarak yaşamlarından memnun oldukları ancak bazı alanlarda büyük değişiklikler ya da yenilikler yapmayı istedikleri anlamına gelmektedir<sup>6</sup>. Dolayısıyla bu çalışmada, katılımcıların işin gerektirdikleri ve iş üzerindeki kontrol dengesini ne düzeyde kurabildiklerini anlamak üzere bu değişkenler ile yaşam doyumunu arasında nasıl bir ilişki olduğu incelenmiştir. Ancak, korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre, işin gerektirdikleri (aşırı çalışma, fiziksel yorgunluk vb.) ile meslek memnuniyeti ve ya-

6 <http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Understanding%20SWLS%20Scores.pdf>

şam doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunamamış,  $H_6$  ve  $H_4$  reddedilmiştir. İş üzerinde kontrol sahibi olma (mesai saatlerinin belirlenmesinde söz sahibi olmak vb.) ile yaşam doyumunu arasında ise pozitif ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla  $H_5$  hipotezi desteklenmiştir. Bunun yanında, iş-serbest zaman çatışması ile işin gerektirdikleri arasında pozitif ilişki tespit edilmiş, yani  $H_1$  desteklenmiştir. Bu durumda işin yoruculuğu, mesai saatleri vb. arttığında bireyin iş ile serbest zaman dengesini kaybettiği sonucuna ulaşılmaktadır. Buna karşın iş üzerinde kontrol sahipliğinin artması durumunda iş-serbest zaman çatışmasında düşüş gözlenmemiş,  $H_2$  reddedilmiştir. Ancak iş üzerindeki kontrol arttıkça meslek memnuniyetinde de artış olduğu görülmüş, dolayısıyla  $H_7$  desteklenmiştir.

Bu çalışmada iş-serbest zaman çatışması ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş,  $H_3$  reddedilmiştir. Bu durumda katılımcıların kendilerine ve ailelerine yeterince zaman ayıramamaları, serbest zaman faaliyetlerine katılacak enerjiden mahrum kalmaları ve uygun bir ruhsal durumda bulunamamaları nedeniyle iş-serbest zaman çatışmasını yaşadıkları ancak yaşamdan duydukları memnuniyet düzeyinde anlamlı bir değişim olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak meslek memnuniyeti açısından bakıldığında farklı bir durum meydana gelmiş ve iş-serbest zaman çatışmasının artmasıyla birlikte katılımcıların meslek memnuniyeti düzeyinde azalma gözlenmiştir. Ulaşılan bu negatif ilişki nedeniyle  $H_8$  hipotezi desteklenmiştir. İlişki analizinde ulaşılan bir diğer sonuca göre, meslek memnuniyeti ile yaşam doyumunu arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuş,  $H_9$  desteklenmiştir.

Çalışmanın temel amacının yanında ele alınması gereken diğer hususlar; mesai sürelerinin fazla olması ve düşük gelirdir. Bu çalışmada, mesai süreleri ile iş-serbest zaman çatışması arasındaki ilişki sorgulandığında pozitif bir ilişkiye ulaşılmıştır. Böylece, mesai sürelerinde yaşanan artışın serbest zaman çatışmasını da arttıracığı sonucuna ulaşılmakta ve  $H_{10}$  desteklenmektedir. Dolayısıyla, mesai sürelerinin fazla olması nedeniyle kendilerine ve ailelerine zaman ayıramayan otel çalışanlarının iş ortamında ne düzeyde verimli olacakları da tartışılması gereken konular arasında yer almaktadır. Bu nedenle, otel yöneticilerinin uzun mesai saatleri konusunu dikkate almaları ve çözüm arayışında bulunmaları gerekmektedir. Çünkü -yukarıda da belirtildiği üzere- iş-serbest zaman çatışmasında olumsuz etkiye sahiptir. Bir diğer husus olarak çoğunluğunun düşük gelir düzeyinde yer alması, gelir ile iş-serbest zaman çatışması arasında yaşanan artış bireyin meslek memnuniyeti üzerinde nasıl bir ilişki olduğunun da sorgulanmasına neden olmuş; gelir seviyesi düştükçe iş-serbest zaman çatışmasında artış gözlenmiş,  $H_{11}$  desteklenmiştir. Dolayısıyla, ser-

best zaman faaliyetlerine katılmada etkili bir unsur olarak gelir seviyesinin önemi de vurgulanmış olmaktadır. Çalışmada son olarak, yukarıda ulaşılan sonuçların Bodrum'daki tüm otel çalışanlarına genellenmesinin mümkün olmadığına dikkat çekmek gerekmektedir. Bunun nedeni, araştırma kapsamında Bodrum'daki tüm otel işletmelerini temsil edecek örneklem niteliğine ulaşılamamasıdır. Bununla birlikte, oluşan veri setinin normal dağılım özelliği sergilememesi nedeniyle parametrik olmayan sıra korelasyonu testinin uygulanması, ulaşılan sonuçların genele yönelik yorumlanmasını engelleyen bir diğer etken olmuştur. Buna karşın çalışmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkilerin ve araştırma modelinin daha önce Bodrum bağlamında test edilmemiş olması literatüre bir katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla bu çalışmada test edilen hipotezlerin araştırma evrenini daha iyi temsil edebilecek nitelikteki bir örneklem grubuyla yeni araştırmalar çerçevesinde ele alınması önerilmektedir. Böylece ulaşılan sonuçların Bodrum bağlamında genellenmesi mümkün olabilecek ve bu bölgedeki otel çalışanlarının iş baskısını ve iş-serbest zaman çatışmasını ne düzeyde yaşadıkları ve bu algıların meslek memnuniyeti ile yaşam doyumunu üzerinde nasıl etkilerinin olduğu daha net açıklanabilecektir. Bu sayede hem literatüre daha kapsamlı ve geçerli bir katkı sağlanabilecek hem de otel yöneticilerine daha güvenilir öneriler sunulabilecektir.

Belirtildiği üzere bu çalışma, örneklem grubunun araştırma evrenini temsil niteliğinin düşük olması ve veri setinin normal dağılım özelliği sergilememesi nedeniyle uygulamacılara yönelik öneriler sunabilecek niteliğe ulaşamamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada Bodrum'daki mevcut duruma yönelik bir ön bulgu üretilebilmiş ve bölgedeki otel yöneticilerine bazı çıktılar sağlanmıştır.

**KAYNAKÇA**

- Agyar, E. (2013). Life Satisfaction, Perceived Freedom in Leisure and Self-Esteem: The Case of Physical Education and Sport Students, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 2186-2193.
- Anderson, S.E., Coffey, B.S. & Byerly, R.T. (2002). Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes, *Journal of Management*, 28(6), 787-810.
- Brown, B.A. & Frankel, B.G. (1993). Activity through the Years: Leisure, Leisure Satisfaction and Life Satisfaction, *Sociology of Sport Journal*, 10, 1-17.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Veri Analizi El Kitabı* (17. Baskı), Pegem Akademi, Ankara.
- Demir, Ş.Ş., Yeşiltepe, B. & Demir, M. (2013). Kamu Kurumu ile Otel Yöneticilerinin Serbest Zaman Algılaması ve Değerlendirmesine Yönelik Bir Karşılaştırma, *Akademik Bakış Dergisi*, 39, 1-17.
- Diener, E., Emmons, R.A., Larsen, R.J. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale, *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Durak, M., Durak, E.Ş. & Gencoz, T. (2010). Psychometric Properties of the Satisfaction with Life Scale among Turkish University Students, Correctional Officers, and Elderly Adults, *Social Indicators Research*, 99, 413-429.
- Dwyer, D.J. & Ganster, D. (1991). The Effects of Job Demands and Control on Employee Attendance and Satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595-608.
- Gökçe, H. & Orhan, K. (2011). Serbest Zaman Doyum Ölçeğinin Türkçe Geçerlilik Güvenirlik Çalışması, *Hacettepe Journal of Sport Sciences*, 22(4), 139-145.
- Griffin, J. & McKenna, K. (1998). Influences on Leisure and Life Satisfaction of Elderly People, *Physical & Occupational Therapy in Geriatrics*, 15(4), 1-16.
- Guest, D.E. (2002). Perspectives on the Study of Work-Life Balance, *Social Science Information*, 41(2), 255-279.
- Hosseinkhazadeh, A.A. & Taher, M. (2013). The Relationship between Personality Traits with Life Satisfaction, *Sociology Mind*, 3, 99-105.
- Huang, C.Y. & Carleton, B. (2003). The Relationships among Leisure Participation, Leisure Satisfaction, and Life Satisfaction of College Students in Taiwan, *Journal of Exercise Science and Fitness*, 1(2), 129-132.
- Jamal, M. (2004). Burnout, Stress and Health of Employees on Non-Standard Work Schedules: A Study of Canadian Workers, *Stress and Health*, 20(3), 113-119.
- Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population, *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (5. Baskı). Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karakoç, E. & Taydaş, O. (2013). Bir Serbest Zaman Etkinliği Olarak Üniversite Öğrencilerinin İnternet Kullanımı ile Yalnızlık Arasındaki İlişki: Cumhuriyet Üniversitesi Örneği, *Selçuk İletişim*, 7(4), 33-45.
- Karasek, R., Theorell, T., Schwartz, J., Schnall, P., Pieper, C. & Michela, J. (1988). Job Characteristics in Relation to the Prevalence of Myocardial Infarction in the U.S. HES and HANES, *American Journal of Public Health*, 78, 910-918.
- Karasek, R.A. (1979). Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Karatepe, O. & Sökmen, A. (2006). The Effects of Work Role and Family Role Variables on Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees, *Tourism Management*, 27, 255-268.
- Kelly, J.R. (1972). Work and Leisure: A Simplified Paradigm, *Journal of Leisure Research*, 4(1), 50-62.
- Köker, S. (1991). *Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kovacs A. (2007). *The Leisure Personality: Relationships Between Personality, Leisure Satisfaction, and Life Satisfaction*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Indiana University, School of Health Physical Education and Recreation, ABD.
- Lapa, T.L., Ağyar, E. & Bahadır, Z. (2012). Yaşam Tatmini, Serbest Zaman Motivasyonu, Serbest Zaman Katilimi: Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenleri Üzerine bir İnceleme (Kayseri İli Örneği), *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, X(2), 53-59.
- Lapa, T.Y. (2013). Life Satisfaction, Leisure Satisfaction and Perceived Freedom of Park Recreation Participants, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 1985-1993.
- Law, J., Pearce, P.L. & Woods, B.A. (1995). Stress and Coping in Tourist Attraction Employees, *Tourism Management*, 16(4), 277-284.
- McFillen, J.M., Riegel, C.D. & Enz, C.A. (1986). Why Restaurant Managers Quit and How to Keep Them, *Cornell HRA Quarterly*, 27(3), 37-43.
- Mulgan, G. & Wilkinson, H. (1995). Well-Being and Time, *Demos*, 5, 2-11.
- Ngai V.T. (2005). Leisure Satisfaction and Quality of Life in Macao China, *Leisure Studies*, 24, 195-207.
- Nimrod, G. (2007). Retirees' Leisure: Activities, Benefits, and Their Contribution to Life Satisfaction, *Leisure Studies*, 26(1), 65-80.

- Pearson M. Q. (2008). Role Overload, Job Satisfaction, Leisure Satisfaction and Psychological Health among Employed Women, *Journal of Counselling & Development*, 86, 56-63.
- Pearson M.Q. (1998). Job Satisfaction, Life Satisfaction and Psychological Health, *Career Development Quarterly*, 7(46), 416-426.
- Poulsen, A.A., Ziviani, J.M. & Cuskelly, M. (2007). Perceived Freedom in Leisure and Physical Coordination Ability: Impact on Out-of-School Activity Participation and Life Satisfaction, *Child: Care, Health and Development*, 33(4), 432-440.
- Poulsen, A.A., Ziviani, J.M., Johnson, H. & Cuskelly, M. (2008). Loneliness and Life Satisfaction of Boys with Developmental Coordination Disorder: the Impact of Leisure Participation and Perceived Freedom in Leisure, *Human Movement Science*, 27(2), 325-343.
- Ross, G.F. (1993). Type, Severity and Incidence of Work Stressors among Australian Hospitality Industry Employees, *Australian J Leisure and Recreation*, 3(4), 5-12.
- Saatçioğlu, N. (1997). İş ve Boş Zaman, *Cogito: Çalışmak Yorar*, 12, 47-51.
- Sarıışık, M. (2008). *Turizm İşletmelerinde Stres Yönetimi* (Edt. Okumuş F. ve Avcı U.), Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri içinde (ss.149-175), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Schwartz, J., Pieper, C. & Karasek, R. (1988). A Procedure for Linking Psychosocial Job Characteristics Data to Health Surveys, *American Journal of Public Health*, 78, 904-909.
- Serçek, S. & Serçek, G.Ö. (2014, 04-05 Nisan). *Turizm ve Rekreasyon Kaynaklarının Turistik Destinasyon Açısından Değerlendirilmesi*, III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi'nde Sunulan Bildiri, Kuşadası, Aydın.
- Shin, D.C. & Johnson, D.M. (1978). Avowed Happiness as an Overall Assessment of the Quality of Life, *Social Indicators Research*, 5, 475-492.
- Snir, R. & Harpaz, I. (2002). Work-Leisure Relations: Leisure Orientation and the Meaning of Work, *Journal of Leisure Research*, 34(2), 178-202.
- Taner, B. & Tetik, D. (2010). *Çalışanlar Açısından İş Doyumu ve Turizm İşletmeleri için Önemi* (Edt. Timurcanday Özmen Ö.N. & Topaloğlu C.), Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim Turizm İşletmelerinden Örnekler ve Uygulamalar içinde (ss. 142-160), Beta, İstanbul.
- Tatarkiewicz, W. (1976). *Analysis of Happiness*, Martinus Nijhoff, The Hague, Netherlands.
- Tsaur, S.-H. & Tang, Y.-Y.(2012). Job Stress and Well-Being of Female Employees in Hospitality: the Role of Regulatory Leisure Coping Styles, *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1038-1044.
- Van der Goef, M.P. & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-support) Model and Psychological Well-Being: A Review of 20 Years of Empirical Research, *Work & Stress*, 13(2), 87-114.
- Wong, J.-Y. & Lin, J.-H. (2007). The Role of Job Control and Job Support in Adjusting Service Employee's Work-to-Leisure Conflict, *Tourism Management*, 28, 726-735.
- Yetim, Ü. (1991). *Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

## Extensive Summary

### AN INVESTIGATION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRAIN, WORK-TO-LEISURE CONFLICT, OCCUPATIONAL SATISFACTION AND LIFE SATISFACTION

Serhat Adem SOP\*

#### Introduction

Job demands and job control are the two factors explaining *Job Strain Model* developed by Karasek in 1979. Job demands consist of working fast, working very hard, having lots of work, having not enough time, excessive work, no time to finish and conflicting demands (Karasek, 1979). Besides, job control represents the potential control or the latitude in decision making, working hours, scheduling of work and time-off or sequencing nonwork activities etc. (Karasek, 1979; Dwyer & Ganster, 1991; Wong & Lin, 2007). In the event that job demands become dominant in individuals' lives; the disruption of work-to-life balance which can be named *work-to-life conflict* is expected to emerge (Guest, 2002). In addition, it is noted that there is a relationship between low level of job satisfaction, job stress and work-family conflict (Anderson et al., 2002).

Wong and Lin (2007) followed the study of Anderson et al. (2002) to explain work-to-leisure conflict in tourism industry. The authors claimed that work-to-leisure conflict can be seen in the case of the reduction of individual's free time due to fulfilling the job demands, losing energy because of the work and failure to get opportunities in participating to leisure activities. Therefore, willingness of the individual in participating to leisure activities is getting decreased and finally the chance of spending time with family members or friends may disappear (Wong ve Lin, 2007).

Diener et al. (1985) who started out from *subjective well-being* literature developed a scale to measure the individual's life satisfaction and named this scale as *Satisfaction with Life Scale (SWLS)*. Köker (1991) and Yetim (1991) were the first researchers who adapted the scale into Turkish. After that, Durak et al. (2010) tested SWLS on three different samples consisting of university students, prison officers and elderly individuals. Farther to Köker (1991) and Yetim (1991), Durak et al. (2010) also validated the adaptation of SWLS into Turkish.

The aim of this study is to investigate the relationship among the hotel employees' work-to-leisure conflict, occupational satisfaction and life satisfaction. In this context, the studies of Karasek (1979) and Wong & Lin (2007) have been examined. With respect to these studies, the first factor has been determined as *job demands* which may affect hotel employees to experience work-to-leisure conflict. In contrary to job demands, *job control* has been selected as the second factor that could reduce the mentioned conflict.

#### Method

In this study, the quantitative research method has been adopted and a questionnaire form has been designed for gathering data. The population of the study has been determined as the hotel employees who labor in Bodrum hotels. Due to the absence of a clear knowledge about the number of the hotel employees in Bodrum, nonprobability sampling method has been adapted and *purposeful sampling* has been applied to make sample selection. In this context, the survey has been conducted in 12 hotels whose managers have showed an interest in this research topic. Because of the difficulty of reaching the employees in high tourism season, questionnaires have been forwarded to department managers or human resources departments of the hotels. In the circumstances, 336 of distributed 500 questionnaires have been responded by the hotel employees. After checking the missing values, finally 325 questionnaires have been analyzed.

Due to determine the relationship between the multiple variables, relational screening model has been used in this study. SPSS 21 has been used for the statistical analysis. The normality tests has been done by applying Kolmogorov-Smirnov (K-S) and Q-Q graphs. The results of K-S test ( $p < 0.005$ ) and the view of the Q-Q graphs of each variables has showed that the data have not normally distributed. Consequently, as one of the non-parametric analysis techniques, *Spearman Rank Correlation* has been applied for testing the hypotheses of this research.

#### Results

Before analyzing the relationships between the variables, the scores of work-to-leisure conflict, occupational satisfaction and life satisfaction of the participants have been analyzed. According to the responds related to work-to-leisure conflict, the participants have work-to-leisure conflict in a low degree. The occupational satisfaction level of the participants is relatively high but the life satisfaction level is average.

\* Corresponding author at: Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, Department of Tourism Management, Eskişehir/TURKEY

E-mail address: serhatademsop@gmail.com

According to the Spearman Rank Correlation results;

- a positively directed low relationship between job demand and work-to-leisure conflict ( $r=0,243$ ),
- a positively directed moderate relationship between job control and life satisfaction ( $r=0,460$ ),
- a positively directed moderate relationship between job control and occupational satisfaction ( $r=0,378$ ),
- a positively directed moderate relationship between occupational satisfaction and life satisfaction ( $r=0,463$ ),
- a negatively directed low relationship between work-to-leisure conflict and occupational satisfaction ( $r=-0,248$ )
- a positively directed relationship between working hours and work-to-leisure conflict ( $r= 0,326$ )
- and a negatively directed relationship between level of income and work-to-leisure conflict ( $r=-0,195$ ) have been determined.

## Conclusion

The life satisfaction scores of the participants has resulted as average. Diener<sup>6</sup> explains this average score as it is generally seen in economically developed nations and the majority of people are generally satisfied, but they have some areas where they very much would like some improvement. Hence, this study has mainly been conducted for understanding the job demands-job control balance of the hotel employees and the relationship among this balance, occupational satisfaction and life satisfaction.

According to the correlation analysis results, the hypothesized relationships between job demands (working hard, physical exhaustion etc.) and occupational satisfaction and life satisfaction have not been supported, so  $H_4$  and  $H_6$  have been rejected. On the other hand, a positive relationship between job control and life satisfaction have been determined. Hence,  $H_5$  has been supported. Besides, the positive relationship between job control and work-to-leisure conflict has proved that  $H_1$  has been supported. This means, when the degree of exhaustion, working hours

etc. increases, the individual loses his work-to-leisure balance. In spite of this, the increase in job control of the individual has not decreased the work-to-leisure conflict. Thus,  $H_2$  has been rejected. Nonetheless, the job control has had a positive impact on occupational satisfaction, thereby  $H_7$  has been supported.

In this study, there is no statistically significant relationship between work-to-leisure conflict and life satisfaction has been detected. So,  $H_3$  has been rejected. In this stage, it can be understood that the participants have work-to-leisure conflict due to not having enough time for family, low energy to participate in leisure activities and lack of a suitable mind to participate in leisure activities because of their work. Although the participants have this conflict, the level of life satisfaction has not changed. This case may be resulted from the low degree of the work-to-leisure conflict that the participants feel. In contrast to this, it has been resulted that when the work-to-leisure conflict of the participants has increased, the level of their occupational satisfaction has decreased. This negatively directed relationship has proved that  $H_8$  has been supported. Finally,  $H_9$  has also been supported because of the positive relationship between occupational satisfaction and job satisfaction.

When the responses of the participants have been analyzed, working hours and low income of the hotel employees have been seen as other issues that should be discussed in this study. Firstly, the relationship between working hours and work-to-leisure conflict has been investigated and the results have showed that if working hours increases, work-to-leisure conflict also increases ( $H_{10}$  has been supported). So, the main question should be discussed by the hotel managers is that how hotel employees can be able to work efficiently in the case of having not enough time for themselves and their families? Likewise, the low level of income has increased the level of work-to-leisure conflict ( $H_{11}$  has been supported). With respect to this result, the level of income can be identified as an important indicator of participating in leisure activities.

In conclusion, it is a must to clarify that the results acquired from the analysis conducted cannot be generalized for all of the hotel employees who labor in Bodrum. Because, the data obtained from the participants have not normally distributed. And in this circumstance, a non-parametric correlation technique has been used. Nevertheless, it can be indicated that this study has produced preliminary findings towards the current situation in Bodrum. Therefore, the results of this study may provide some clues to hotel managers of the region and researchers who will be of interest to the related subject in future periods.

<sup>6</sup> <http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Understanding%20SWLS%20Scores.pdf>