

ARAŞTIRMA MAKALESİ

İş Stresinin İş-Aile Çatışması ve Mutluluk Düzeyine Etkisi: Turizm İşletmesi Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme ^{*1}

Bilim Uzmanı Selahattin ÇAKMAK, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, e-posta: selahattin.cakmak.akademi@gmail.com

ORCID ID: 0009-0007-5392-7749

Prof. Dr. Hakan KOÇ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: hakan.koc@hbv.edu.tr

ORCID ID: 0000-0003-2850-0472

Öz

Bu çalışma konaklama işletmelerindeki işgörenlerin deneyimledikleri iş stresi düzeylerinin, işgörenlerin iş-aile çatışması düzeyleri ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile yapılmıştır. Araştırma da nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma Ankara illinde hizmet veren konaklama işletmelerinde aktif olarak görev yapan işgörenlerin katılımı ile yürütülmüş ve toplam 409 işgörenden veriler elde edilmiştir. Veriler demografik özellikler, iş stresi ölçeği, iş-aile çatışması ölçeği ve Oxford mutluluk ölçeklerinden oluşan soru formu kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen verilere Pearson Korelasyonu, T-Testi ve One Way ANOVA testleri uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda konaklama işletmelerinde işgörenlerin iş stresi düzeyi ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında pozitif, iş stresi ve mutluluk düzeyleri arasında ise negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın iş-aile çatışması ile mutluluk düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair yeterli kanıt bulunamamıştır. Araştırmanın bulguları konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş stresi düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında pozitif yönlü, iş stresi düzeyleri ile mutluluk düzeyleri arasında ise ters yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu ortaya koymuştur. Buna karşın iş-aile çatışması ile mutluluk düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğuna dair yeterli kanıt bulunamamıştır. Bulgular, stres yönetimi ve mutluluk odaklı insan kaynakları uygulamalarının sektörteki çalışan bağlılığı ve hizmet kalitesi açısından kritik önemde olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: : İş Stresi, İş-Aile Çatışması, Mutluluk Düzeyi, Konaklama İşletmesi

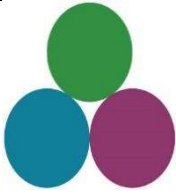
Makale Gönderme Tarihi: 1.12.2025

Makale Kabul Tarihi: 21.12.2025

Önerilen Atıf: Çakmak, S., & Koç, H. (2025). İş Stresinin İş-Aile Çatışması ve Mutluluk Düzeyine Etkisi: Turizm İşletmesi Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 188-209.

© 2025 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.

^{*1} Bu çalışma Selahattin Çakmak'ın "İş Stresinin İş-Aile Çatışması ve Mutluluk Düzeyine Etkisi: Turizm İşletmesi Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme" adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.



RESEARCH PAPER

The Effect of Work Stress on Work-Family Conflict and Happiness Level: A Study on Tourism Business Employees

Scientist Selahattin ÇAKMAK, Ankara Hacı Bayram Veli University, Graduate Education Institute, e-mail: selahattin.cakmak.akademi@gmail.com

ORCID ID: 0009-0007-5392-7749

Prof. Dr. Hakan KOÇ, Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, e-mail: hakan.koc@hbv.edu.tr

ORCID ID: 0000-0003-2850-0472

Abstract

This study aims to examine the relationship between the levels of job stress experienced by employees in tourism businesses, their job-family conflict levels, and their happiness levels. The research uses a relational survey model, which is one of the quantitative research methods. The research was conducted with employees actively working in tourism businesses in Ankara, and data was collected from a total of 409 employees. The data was gathered using a questionnaire that included demographic characteristics, a job stress scale, a job-family conflict scale, and the Oxford Happiness Scale. Pearson Correlation, T-Test, and One Way ANOVA tests were applied to the obtained data. Based on the findings of the analyses conducted, a statistically significant and positive relationship was identified between employees' levels of job stress and work-family conflict within accommodation enterprises. Furthermore, the results revealed a statistically significant and negative relationship between job stress and employees' levels of happiness. However, no sufficient empirical evidence was obtained to support a statistically significant association between work-family conflict and happiness levels. The findings of the study revealed that there is a positive relationship between the job stress levels and work-family conflict levels of employees in accommodation enterprises, and a significant negative relationship between job stress levels and happiness levels. However, no sufficient evidence was found to support a significant relationship between work-family conflict and happiness levels. The results indicate that stress management and happiness-oriented human resources practices are critically important for employee engagement and service quality in the sector.

Keyword Work Stress, Work-Family Conflict, Happiness Level, Tourism Business

Received: 1.10.2025

Accepted: 21.12.2025

Suggested Citation: Çakmak, S., & Koç, H. (2025). The Effect of Work Stress on Work-Family Conflict and Happiness Level: A Study on Tourism Business Employees. *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 9(4), 188-209.

© 2025 Journal of Management, Economic and Marketing Research

1. GİRİŞ

Günlük hayatımızda küreselleşmeden işsizliğe, ulaşım sorunundan teknolojik değişime kadar pek çok örgütsel ve çevresel kaynak strese neden olmaktadır (Gül, 2007: 319). Stres, bireylerin bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan, çeşitli fiziksel ruhsal belirtiler gösteren bir durumdur (Erşan vd., 2013: 116). Selve'ye göre (1974) stres, her şeyden önce bireyde bir enerji tükenmesine yol açmaktadır. Gerçekte strese uyum için kullanılan enerji kaynakları tükenebilir niteliktedir. İnsanlara zarar verici özelliğiyle stres bedende yıpranma ve yaşlanmaya yol açmaktadır (Aktaş, 2001: 27). Bu durumun sonucu olarak kişilerde fiziksel ve zihinsel tükenme ortaya çıkmaktadır.

Bireyler günlük hayatlarında çok rollü bir yaşam sürmektedir. Bireylerin en çok zamanını alan rollerden biri çalışma hayatıdır. Bireylerin çalışma hayatı boyunca yaşadıkları strese iş stresi denmektedir. İş stresi, işgörenleri normal fonksiyonlarından saptıran, psikolojik veya fiziksel davranışlarını değiştiren işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur. Diğer bir ifadeyle iş stresi, işgörenin iş yerindeki stres kaynaklarını algılaması ve bunlara vermiş olduğu tepkileri ifade etmektedir. Dolayısıyla iş stresi, işgörenin normal işlevlerini yerine getirmesini engellemekte ve bireyin fiziksel ve zihinsel olarak tepki göstermesine neden olmaktadır (Gül, 2007: 319). İş stresinin bireylerin, psikolojik veya fiziksel davranışlarını etkilemesi sebebiyle bireylerin iş hayatında pek çok sorun ortaya çıkmakla birlikte kişilerin aile hayatı ve mutluluklarına da etki etmektedir. Bu stres ve rol çatışmalarının bir sonucu olarak ortaya çıkabilen tükenmişlik duygusu, iş performansını önemli ölçüde düşürebilmektedir (Erol ve Yazıcıoğlu, 2019: 145).

Bireyler hayatta pek çok rolle sahip olmasının yanı sıra bu rollerindeki başarıları veya başarısızlıkları bu ilişkilerin kalitesini etkilemektedir. Bazı rollerin yoğunluğu diğer bazı rollerin yoğunluğunu bastırmakta ve bu nedenle de bazı rollerin yerine getirilmesini engelleyebilmektedir. Bu durumda bireyler ciddi rol çatışmaları, rol karmaşası veya rol belirsizlikleri içine girmektedir (Çetinkaya, 2011: 77). İş aile çatışması kişilerin iş ve aile hayatında sahip oldukları roller arasında denge kuramamaları sonucu oluşur. İş aile yaşam çatışması roller arası bir çatışma biçimi olmakla birlikte. Bu çatışma biçiminde bir alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesiyle ilgili yaşanan baskıların diğer alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesini güçleştirmesi söz konusu olmaktadır (Kılıç ve Sakalı, 2013: 214).

Araştırmanın konu aldığı kavramlardan biri olan iş –aile çatışmasının ortaya çıkması ile birlikte bireyler iş hayatında tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri deneyimlemeye başlar. Bu deneyimlerin sonucu olarak bireylerin sosyal ilişkilerinde, psikolojik ve fiziksel sağlığında bozulmalar baş gösterir. İş-aile çatışması sadece bireysel sorunlara sebep olmaz, örgütsel sonuçları açısından değerlendirildiğinde çatışma sebebiyle bireylerin işyerindeki motivasyon algısının düşmekte, iş memnuniyetsizliği artmakta, bu durum bireylerin performansı üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır (Kızanlı ve Koç, 2017).

Araştırmanın başka bir boyutunu oluşturan mutluluk kavramı, kişilerin gündelik hayatlarında edinmek istedikleri en önemli amaçtır. İnsanlar tarihin başlangıcından beri bu amaç doğrultusunda pek çok araştırmacı ve filozof mutluluğu tanımlamaya ve mutluluğa etki eden etkenleri belirlemeye çalışmıştır (Biçen ve Koç, 2021).

Diener'ın 1984 yılında yaptığı "Subjective Well-Being" isimli çalışmasında, araştırmacı mutluluk litetürü üzerine yapılan çalışmaları tarayarak pek çok araştırmacının mutluluk kavramları ve mutluluğa etki eden faktörler'e yönelik bulgularını karşılaştırmış, mutluluk kavramı Diener tarafından bireyin olumlu duyguların olumsuz duygulara baskın gelmesi durumu olarak tanımlanmıştır (Diener, 1984: 543).

Türk dil kurumu tarafından Mutluluk kavramı "genellikle bireylerin kendilerine en yüksek erek olarak koydukları değer, bilinci dolduran tam bir doygunluk durumu, istek ve eğilimlerin tam bir uyumu ve doygunluğu, değerli şeylerin bolluğu içinde alınan nesnel durum" olarak tanımlamıştır (Moçoşoğlu ve

Kaya, 2018: 54). Mutluluk üzerine literatürde birçok çalışma olup bu çalışmalar mutluluğun farklı boyutlarını pek çok yönden ele almışlardır (Terzi, 2017, Gülcan ve Bal, 2014, Akyüz vd., 2017, Köse, 2015). Çetin ve Polat mutluluğu, öznel iyi olma hali şeklinde tanımlanmaktadır. Mutluluk bu yönüyle bireysel bir kavram olduğu gibi, sosyal ve kişiler arası ilişkiler ile örgütsel bağlamdan da etkilenen bir kavram olarak ele alınmaktadır (Çetin ve Polat, 2021: 173).

Bu araştırma genellikle yoğun çalışma saatleri ve stresli çalışma koşullarına sahip turizm sektöründe hizmet veren konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş stresi düzeylerinin iş-aile çatışması düzeyleri ve mutluluk düzeyleriyle ilişkisini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada konaklama işletmelerinde hizmet veren işgörenlerin tercih edilme nedeni; yoğun çalışma saatleri, fazla iş yükü ve stresli çalışma koşulları bağlı olarak konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş stresi ve iş-aile çatışması ile karşılaşma olasılığının yüksek olmasıdır. Bu araştırmanın ana problemini konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş stres düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeyleri ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki oluşturmaktadır. Bu araştırma, iş stresinin Ankara ilinde hizmet vermekte olan konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerinin iş-aile çatışması düzeyleri ve mutluluk düzeyleri üzerindeki rolü hakkında ampirik kanıtlar sağlamayı amaçlamaktadır. Çalışmada iş stresinin ve iş stresine etkisi olduğu düşünülen ve araştırmanın konusu olan iş-aile çatışması ve mutluluk değişkenleri ile iş stresi ilişkisinin incelenmesinin örgütsel davranış yazınına katkı sağlamasının ötesinde sektör yöneticilerine de ışık tutabileceği düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş-stresi

Kişilerin gerek iş hayatında gerek ise gündelik hayatında stres önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Stres kavramı modern çağa özgü bir kavram gibi algılsa da tarih öncesinden beri insanlar stresli durumlarla karşılaşmaktaydılar (Akça, 2014: 35). “Stres” sözcüğü, Latince “Stringere” kökünden gelmekte olup; zorluk, huzursuzluk, acı, rahatsızlık veren durum veya sıkıntı anlamlarını taşımaktadır (Prasad vd., 2020: 2). 18. ve 19. yüzyıllarda kavrama yüklenen anlam değişmiş; “güç, baskı, zor” gibi anlamlarda durum ve objelere bağlı, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik zorlamalar olarak kullanılmıştır (Demirci vd., 2013: 289). Stres kavramı gelişim süreci boyunca pek çok anlam ifade etmekle beraber 20. ve 21. Yüzyıllardaki teknolojik ve sosyolojik değişimlerin bir sonucu olarak gerek kişiler, gerekse işletmeler için önemli bir konuma sahip olmuştur. Bu durum araştırmacıların stres kavramının farklı boyutları üzerine çalışarak literatürü genişletmesine katkı sağlamıştır.

Tarih boyunca stres, birçok araştırmacı ve yazar tarafından incelenmiştir. Fakat modern anlamıyla ilk kez, Kanadalı fizyoloji bilgini Dr. Hans Selye tarafından ele alınmıştır. Dr. Selye’ nin, 1950 yılında yayımladığı “Stres” adlı eserinin ardından stres kelimesi, tıbbın ve hayatın en güncel kavramlarından biri haline gelmiştir. Selye göre stres; “iç ve dış ortamdan kaynaklanan etkenlerin kişinin organizmasında yarattığı değişiklik olarak” tanımlamıştır (Demir, 2022: 58).

İş stresi, çalışanların iş ortamlarında fiziksel ve duygusal alanda kişileri olumsuz etkileyen stres faktörlerine karşı göstermiş oldukları tepkilerdir. Bir başka ifadeyle iş stresinin tanımı yapılırken, bireylerin iş yaşamlarında kişisel veya iş durumlarından kaynaklanan uyuşmazlıklarına karşı gösterdikleri tepki olarak ifade edilebilir (Günsan, 2019: 36).

İş stresi bir çalışanın ya da çalışan grubunun iş yerinde deneyimlediği stres türüdür (Akah vd., 2022: 65). Stresin oluşmasına etki eden etkenler organizasyonun içinden, dışından, işgörenlerin kendilerinden ve gruplardan gelebildiği için iş stresinin meydana gelmesinin çeşitli nedenleri bulunmaktadır (Chen ve Koç, 2021: 162). İş stresi genellikle işgörenlerin çalıştıkları işyerlerinde işlerinin gereği olarak kendilerinden yapması istenen bir talebi veya sorumluluğu yerine getirmek için işgörenlerin yeterli

beceri, zaman ve gerekli diğer etkenlere sahip olmadığında kendini göstermektedir. Bu boyutuyla ele alındığında iş stresi için işgörenlerden beklenen görev ve rolleri yerine getirilemediğinde kendini gösteren, kontrol edilmediğinde işgörelere ve işletmelere büyük zararlar verebilen fiziksel, psikolojik, duygusal reaksiyonlar olduğu söylenebilir. Bu durumun sonucu olarak işgörelerde; kötü iş kalitesi, örgüte düşük bağlılık düzeyi, düşük kapasitede çalışma, yüksek devamsızlık seviyeleri ve sağlıksızlık gibi pek çok sıkıntı baş göstermekte, iş stresi sebebiyle hem işletmeler hem de işgörelenler zarar görmektedir (Chen, 2021, Deniz ve Özalp, 2014). Dolayısıyla stresin ani olarak ve her zaman ortaya çıkabilen zihin ve bedeni rahatsız eden olumsuz duygular yarattığı varsayılabilir (Kang vd., 2021: 2). Bununla birlikte yöneticilerin davranışlarının çalışanların stres algısını azaltmada etkili olduğunu ifade edilebilir (Erol ve Koç, 2017: 575).

İş stresinin yöneticiler ve çalışanlar açısından etkileri şu şekilde sıralanabilir: (Kodaş, 2018: 40)

- Stresin uzun sürmesi durumunda bireyler, bedensel ve ruhsal olarak olumsuz yönde etkilenmekte ve sağlıklarını kaybetme ile karşı karşıya kalabilmektedir.
- Stres çalışanlarda devamsızlığa, işten ayrılmaya sebebiyet vermekte aynı zamanda verimliliği düşürerek hem örgüte hem de bireye zarar vermektedir.
- Bireylerin yaşadığı stres aynı zamanda diğer çalışanları da etkileyerek tüm çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır.
- Stresin azaltılması çalışanların örgütsel verimliliğini ve buna paralel olarak iş doyumunu arttırmaktadır.

2.2. İş-aile çatışması

Yapılan yeni araştırmalar ile birlikte yönetim alan yazını genişletmekte araştırmacıların iş ve aile yaşamı alanları arasındaki çatışmaya yönelik ilgisi giderek artmaktadır. Yapılan araştırmalar, çalışanların aile içi roller ile işteki rollerini yerine getirirken yaşadıkları bu çatışmaya türüne odaklanmakta ve söz konusu durum, “iş-aile çatışması” başlığı altında incelenmektedir (Siswanto vd., 2022: 46). İş-aile çatışması kişilerin iş ve aile hayatlarında sahip oldukları rollerin bazı noktalarda uyumsuz olmasından kaynaklanan roller arası çatışma çeşitlerinden biridir. Kısaca iş-aile çatışması kişilerin sahip olduğu iş rolüne katılımlarının aile rollerine katılımlarını zorlaştırması sonucu ortaya çıkan çatışma olarak ifade edilebilir. Greenhaus ve Beutell tarafından 1985 yılında yapılan çalışmada iş-aile çatışması iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol baskılarının belirli açılardan karşılıklı olarak uyumsuz olduğu bir tür roller arası çatışma şeklinde tanımlanmıştır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Yapılan bu tanım iş-aile çatışmasında iş rollünün aile hayatına etki etmesinin yanı sıra aile rolünün de iş hayatına etki edebilecek bir biçimde çift yönlü bir çatışma türü olduğunu ortaya koymaktadır (Arslaner, 2015). İş-aile çatışması, aile ve iş baskılarının birey üzerinde uyumsuz hale gelerek yarattığı baskı ve bunun sonucu olarak aile ve iş rollerinin daha talepkar ve çatışmalı hâle geldiği durumlarda ortaya çıkar (Shaukat vd., 2022: 3).

İş – Aile çatışması ile ilgili literatür çalışmaları ışığı altında ulaşılan tanımları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- İş ve aile hayatının gerektirdiği rol taleplerinin yer, zaman ve stres gibi faktörlerin birbiriyle uyumsuz olması neticesiyle meydana gelen rol çatışması, iş-aile çatışması olarak ifade edilmektedir. (Işık, 2015: 32-33)
- İş-aile çatışması, bireyin iş ve aile yaşamına ilişkin çeşitli olay ve durumlardan kaynaklanan karşılıklı olumsuzluk ve uyumsuzluk haliyle oluşan bir tür çatışma olarak ifade edilebilir (Kızanlıkl ve Koç, 2017: 118).
- İş-aile yaşam çatışması roller arası çatışmanın özel bir türü olarak kabul edilmektedir. Bu çatışma, bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak

benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun var olması sonucunda ortaya çıkar (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238).

- İş aile çatışması, iş ve aile alanlarındaki rollerin dengeli bir biçimde yerine getirilmesindeki güçlükten kaynaklanır (Turgut, 2011: 158).

Yapılan çalışmalardan yola çıkarak iş-aile çatışması, bireyin işinin ve ailesinin ona verdiği yükümlülükler karşısında yetersiz kalması sonucunda hem iş yükümlülüklerini yerine getirememesi hem de ailesini memnun edememe süreci olarak tanımlanabilir. Sonuç olarak bu durum aile içi ilişkileri etkilediği kadar örgütün gelişmesi yönünde olumlu veya olumsuz etkiler de yapmaktadır. Bu da iş-aile çatışmasının örgüt açısından dikkate alınması gereken bir husus olduğunu ortaya koymaktadır (Kılıç, 2016: 29-30).

İş-aile çatışması üzerine yapılan önceki çalışmalar gelinen noktada iş ve aile yaşamının ayrı birer yaşam biçimi olarak değil, birbiriyle sürekli etkileşim halinde bulunan kavramlar olduğunu ortaya koymuştur (Şimşek ve Koç, 2021).

İş aile çatışması hem bireyler hem de örgütler açısından çok önemlidir, çünkü çatışma stresin başlıca kaynaklarından biridir. Stres ise çalışan ailelerin sağlığının bozulması, anne ve babalık görevlerini yapamamaları, üretkenliklerinin azalması, yavaş ve verimsiz çalışma, işe gelmeme, iş kaybı, moral düşüklüğü, yaşamdan tatmin olmama, aileden tatmin olmama, işten tatmin olmama ve ruh sağlığında bozulmalar gibi negatif sonuçlara neden olmaktadır. Bu negatif sonuçların ortaya çıkması iş ve aile arasındaki ilişkinin daha iyi anlaşılması gerektiğinin altını çizmiştir (Fındık, 2016: 6).

2.3. Mutluluk

Mutluluk terimi, kişilerin yaşamlarına yönelik olumlu düşünce ve duygularının miktarca üstünlüğüne dair bir kavram olmakla birlikte, insan eylemlerinin de en yüksek ve nihai güdümlayicisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Mutluluk insan hayatında bireylerin ulaşmak istediği şeydir ve bütün bireyler temelde mutluluğu aramaktadırlar (Başar ve Sarı, 2018: 26). Genel anlamda mutluluk, göreceli bir kavram olup, bütün bireylerin yaşamları boyunca içinde olmak istedikleri ve ulaşmak için çaba gösterdikleri, maddi ve manevi açıdan kendilerinde meydana gelen doyuma bağlı olarak hoşnutsuluk yaratan, insan ilişkilerini belirleyen biyolojik ve psikolojik bir durumdur (Aluş ve Selçukkaya, 2015: 154).

Mutluluk, bireyi tüm yönleriyle; psikolojik, fizyolojik, bilişsel, sosyal, dinsel vs. çevreleyen bir kavramdır (Demir ve Murat, 2017: 350). Bu sebeple mutluluk kavramı tarih boyunca pek çok araştırmacı ve filozofun araştırmasına konu olmuş, inceleyen kişilerin ele aldıkları farklı boyutlarına göre farklı tanımlara sahip olmuştur. Bu tanımlamalardan birkaçı şu şekildedir; Aristoteles'e göre tüm insanlar mutluluğu arar. Mutluluk insan yaşamının ereğidir: "Mutluluk ya da insansal iyi ruhun mükemmel olana uygun biçimde ya da çeşitli mükemmellikler arasında en iyisine uygun olarak etkinliğidir. Bu etkinlik yaşam boyu sürmek durumundadır" (Büyükdüvenci, 1993: 41), Veenhoven'a göre mutluluk bireylerin yaşamlarının genel kalitesini ne derece olumlu değerlendirdiği ile ilgilidir. Kısaca bireylerin, sürdürdüğü yaşamdan ne kadar memnun olduğunu ifade eder (Veenhoven, 1991: 2). Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere mutluluk pek çok açıdan incelenebilen bakış açısına göre değişen çok boyutlu bir kavramdır.

Son zamanlarda psikoloji biliminde mutluluk kavramına olan ilginin artmasıyla beraber, “iyi olma hali” kavramının da kullanılıyor olduğu sık görülmektedir. Fiziksel veya zihinsel sağlık, yaşam tatmini vb. konuları ele alan iyi olma hali kavramı hakkında araştırmalara da önem verilmektedir. Yabancı kaynaklarda, mutluluk kavramının yerine iyi olma hali kavramının kullanılmasının sebebi, tercih edilen en çok istenilen düzeydeki deneyim ve fonksiyonlara işaret ediyor olması ve sürekli olumlu ruh haline işaret etmesi açısından daha geniş yelpazeli bir kavram olmasının yanında mutluluk (happiness) ve iyi olma hali (well-being) kavramları, birbirlerinin yerine kullanılabilirdiği görülmektedir (Kurkmazlı, 2022: 18).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişki ya da etkileşimlerin belirlenmesinde kullanılır (Chen, 2021: 61). İlişkisel tarama modeli kapsamında aşağıda verilen hipotezler belirlenmiştir. Araştırmanın problemi kapsamında konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş stres düzeylerinin iş-aile çatışması düzeylerine ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişkisi incelenmektedir. Hipotezler şu şekilde belirlenmiştir:

- H_{1a}: İşgörenlerin iş stres düzeylerinin iş-aile çatışması düzeyleri arasında ilişki vardır.
- H_{1b}: İşgörenlerin iş stres düzeylerinin iş-aile çatışması düzeylerinde etkisi vardır.
- H_{2a}: İşgörenlerin iş stres düzeyleri ile mutluluk düzeyleri arasında ilişki vardır.
- H_{2b}: İşgörenlerin iş stres düzeyleri ile mutluluk düzeylerinde etkisi vardır.
- H_{3a}: İşgörenlerin iş-aile çatışması düzeyleri ile mutluluk düzeyleri arasında ilişki vardır.
- H_{3b}: İşgörenlerin iş-aile çatışması düzeyleri ile mutluluk düzeylerinde etkisi vardır.
- H₄: Yaş değişkeni açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₅: Cinsiyet değişkeni açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₆: Medeni durum değişkeni açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₇: Sektördeki çalışma yılı açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₈: İşletmede çalışma yılı açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₉: Eğitim durumu değişkeni açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₁₀: Yöneticilik görevi değişkeni açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₁₁: Hane içi aylık gelir değişkeni açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.
- H₁₂: Çalışılan departman değişkeni açısından işgörenlerin (a)iş stres düzeylerinde, (b)iş-aile çatışması düzeylerinde, (c) mutluluk düzeylerinde farklılaşma vardır.

3.2. Evren örneklem

Araştırmanın evrenini Ankara’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın uygulanmak istendiği işgörenlerin tam sayısını belirlemek için işgören sayıları araştırılmış ancak konaklama işletmelerinin gizlilik politikaları nedeniyle herhangi bir veriye

ulaşılamamıştır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 2025 turizm istatistikleri verilerine göre Ankara ilinde toplam 391 konaklama işletmesi bulunmaktadır.

Ankara'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin toplam sayısı 391 olarak belirlenmiştir. TC. Kültür ve Turizm Bakanlığının verilerine göre Ankara'da 11.000 konaklama tesisi çalışanı bulunmaktadır (TC. Kültür Ve Turizm Bakanlığı, 2025). Örneklemin belirlenmesinde kullanılan formül aşağıda gösterilmiştir. (Yamane'den aktaran Aktuna, 2016: 54).

Bu işleme göre evreni temsil edecek örneklem gurubunun sayısı 384 kişi olarak hesaplanmıştır. Araştırmada kolayda örnekleme (convenience sampling) tekniği uygulanmış olup evrenin kapsadığı tüm konaklama işletmelerine ulaşılmaya çalışılmış, bu işletmelerin 38 tanesinden izin alınabildiği için bu konaklama işletmelerindeki işgörenlerin evreni temsil ettiği varsayılmıştır. Bu işlem doğrultusunda, Ankara ilinde hizmet vermekte olan konaklama işletmelerindeki işgörelere toplam 500 tane anket formu iletilmiştir. Veri toplama işlemi sonucunda araştırmanın evrenini temsil eden toplam 409 adet eksiksiz anket bulunmaktadır.

3.3. Veri toplama araçları

Çalışmada kullanılan veriler örnekleme oluşturan konaklama işletmelerinde çalışan işgörelere uygulanan anket veri toplama aracı ile elde edilmiştir. Uygulanan anket formu dört kısımdan oluşmaktadır. Toplam 58 sorudan oluşan anket formunun ilk bölümünü katılımcıların yaş, eğitim, cinsiyet, gelir düzeyi, mesleği isteyerek seçip seçmemeleri ve aldıkları ücretten memnun olup olmadıklarını anlamaya yönelik demografik sorular oluşturmaktadır.

Çalışmanın ikinci kısmını konaklama işletmelerinde çalışan işgörelerin iş stres düzeylerini ölçmeye yönelik olan ve on sorudan oluşan iş stresi ölçeği oluşturmaktadır. Bu ölçek Dr.Suzanne Haynes tarafından geliştirilmiş olup, Aliye Mavili Aktaş tarafından 2001 yılında Türkçeye uyarlanmış olan 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Çalışmanın üçüncü kısmında İş-aile çatışması ile aile-iş çatışmasının düzeylerini ölçmek için, R. Netemeyer, Boles ve Mcmurrian (1996) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçekleri kullanılmıştır. Her iki ölçek de 5'er ifadeden oluşmakta ve 5'li Likert türünde derecelendirilen (1-tamamen katılmıyorum...5-tamamen katılıyorum) ölçeklerdir. ortaya konan bu ölçek toplamda on sorudan oluşmaktadır (Şimşek, 2020).

Dördüncü ve son kısımda konaklama işletmelerinde işgörelerin mutluluk düzeylerini ölçmek amacıyla Oxford mutluluk ölçeğine yer verilmiştir. Toplam 29 sorudan oluşan bu ölçek 5'li likert tipi ölçek kullanılarak hazırlanmış ve katılımcıların 1 ile 5 arasında bir derecelendirme yapmaları istenmiştir.

Araştırmada güvenilirlik analizi sonucunda çalışmada kullanılan iş stresi ölçeğinin Cronbah Alpha katsayısı 0,94 olarak, iş-aile çatışması ölçeğinin 0,92 olarak ve Mutluluk ölçeğinin ölçeğinin Cronbah Alpha katsayısı ise 0,91 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler sosyal bilimler için istatistik açıdan güvenilir olarak kabul edilebilecek düzeydedir.

Söz konusu ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik testleri yapıldıktan sonra uygulama alanı olan Ankara ilinde hizmet veren konaklama işletmelerindeki işgörelerin verdikleri cevaplar araştırmanın veri kaynağını oluşturmaktadır.

3.4. Verilerin analizi

Yapılan araştırmanın bağımsız değişkeni konaklama işletmelerinde çalışmakta olan işgörelerin iş stresi düzeyi olmakla birlikte araştırmanın bağımlı değişkenlerini ise işgörelerin iş-aile çatışma

düzeyleri ve mutluluk düzeyleri oluşturmaktadır. Değişkenlerinin arasında bulunan ilişki, etki ve farklılaşmaları tespit etmek amacıyla örneklemdaki 409 kişiye hazırlanan anket formu uygulanmıştır. Çalışmada konaklama işletmelerinde işgörenlere uygulan anket aracılığıyla toplanan veriler veri analiz programları (SPSS) aracılığı ile istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Verilerin analizinde değişkenler arası ilişki testleri için Korelasyon, Etki testi için Regresyon, farklılaşma testleri içinse T-testi ve ANOVA testleri kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Örneklem Gurubunun Tanımlayıcı İstatistikleri

Yaş Dağılımı	Frekans	Yüzde
20 ve altı	44	10,8
20-25	67	16,4
26-30	64	15,6
31-35	93	22,7
36-40	66	16,2
41 ve üzeri	75	18,3
Toplam	409	100,0
Cinsiyet Dağılımı	Frekans	Yüzde
Erkek	240	58,7
Kadın	169	41,3
Toplam	409	100,0
Medeni Durum Dağılımı	Frekans	Yüzde
Evli	198	48,4
Bekar	211	51,6
Toplam	409	100,0
Sektörde Çalışma Yılı Dağılımı	Frekans	Yüzde
0-1	102	24,9
2-5	148	36,2
6-10	72	17,6
11-15	33	8,1
16 yıl ve üzeri	54	13,2
Toplam	409	100,0
İşletmede Çalışma Yılı Dağılımı	Frekans	Yüzde
0-1	174	42,5
2-5	154	37,7
6-10	49	12,0
11-15	17	4,2
16 yıl ve üzeri	15	3,6
Toplam	409	100,0
Eğitim Durumu Dağılımı	Frekans	Yüzde
Üniversite	207	50,6
Lise	169	41,3
İlköğretim	33	8,1
Toplam	409	100,0
İşletmede Çalışılan Pozisyon Dağılımı	Frekans	Yüzde
Yönetici	32	7,8
Personel	377	92,2

Toplam	409	100,0
Aylık Gelir Dağılımı	Frekans	Yüzde
17.002 ve altı	45	11,0
17.003-22.000	191	46,7
22,001- 30.000	138	33,7
30.001- 40,000	27	6,6
40,001 ve üstü	8	2,0
Toplam	409	100,0
Çalışılan Departman Dağılımı	Frekans	Yüzde
Kat Hizmetleri	61	14,9
Ön Büro	130	31,8
Yiyecek- İçecek	98	24,0
İdari Hizmetler	64	15,6
Destek Hizmetleri	56	13,7
Toplam	409	100,0

Araştırmaya katılan örneklem grubunun Yaş dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılan 409 çalışanın farklı yaş gruplarına dengeli bir biçimde dağıldığı görülmektedir. Katılımcıların en büyük bölümünü **31–35 yaş aralığındaki çalışanlar (%22,7)** oluşturmaktadır. Bunu **41 yaş ve üzeri grup (%18,3)** ile **20–25 yaş aralığı (%16,4)** ve **36–40 yaş aralığı (%16,2)** izlemektedir. Görece genç yaş grubunu temsil eden **20 yaş ve altı katılımcıların oranı %10,8'**dir. Bu dağılım, örneklem hem genç hem de orta yaşlı çalışanları kapsayan heterojen bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

Cinsiyet dağılımı açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların **%58,7'sinin erkek, %41,3'ünün kadın** olduğu görülmektedir. Erkek çalışanların sayıca daha fazla olması, araştırmanın yürütüldüğü sektörün (özellikle hizmet ve operasyon ağırlıklı bir yapı sergileyen departmanlar) cinsiyet dağılımına ilişkin genel eğilimleriyle uyumlu bir görünüm sergilemektedir.

Medeni durum incelendiğinde, katılımcıların **%51,6'sının bekâr, %48,4'ünün evli** olduğu görülmektedir. Evli ve bekâr çalışan oranlarının birbirine oldukça yakın olması, iş-aile dengesi, stres ve mutluluk gibi değişkenlerin analizinde medeni durumun anlamlı bir kontrol değişkeni olarak ele alınmasına olanak sağlamaktadır.

Sektörde çalışma süresi bakımından katılımcıların önemli bir bölümünün görece sınırlı deneyime sahip olduğu dikkat çekmektedir. Çalışanların **%36,2'si 2–5 yıl, %24,9'u 0–1 yıl** aralığında sektör deneyimine sahiptir. Buna karşın, **16 yıl ve üzeri deneyime sahip çalışanların oranı %13,2'**dir. Bu dağılım, örneklem büyük ölçüde erken ve orta kariyer aşamasındaki çalışanlardan oluştuğunu göstermektedir.

Mevcut işletmede çalışma süresi açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların **%42,5'inin 0–1 yıl, %37,7'sinin ise 2–5 yıl** aralığında çalıştığı görülmektedir. Uzun süreli çalışanların (11 yıl ve üzeri) oranı oldukça düşüktür (**%7,8**). Bu durum, işletmelerde çalışan devir hızının yüksek olabileceğine ve iş stresi ve mutluluk gibi değişkenlerin incelenmesi açısından anlamlı bir bağlam sunduğuna işaret etmektedir.

Eğitim düzeyi dağılımı incelendiğinde, katılımcıların yarıdan fazlasının **üniversite mezunu (%50,6)** olduğu görülmektedir. Bunu **lise mezunları (%41,3)** ve **ilköğretim mezunları (%8,1)** izlemektedir. Bu sonuç, örneklem eğitim düzeyi açısından görece nitelikli bir iş gücünü temsil ettiğini ve algısal ölçümlere dayalı anket verilerinin güvenilirliğini desteklediğini göstermektedir.

İşletmede çalışılan pozisyon açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun **personel pozisyonunda (%92,2)** görev yaptığı, **yönetici pozisyonunda çalışanların oranının ise %7,8** olduğu görülmektedir. Bu durum, araştırma bulgularının ağırlıklı olarak operasyonel düzeyde çalışanların algı ve deneyimlerini yansıttığını ortaya koymaktadır.

Aylık gelir dağılımı incelendiğinde, katılımcıların neredeyse yarısının **17.003–22.000 TL aralığında** (%46,7) gelir elde ettiği görülmektedir. Bunu **22.001–30.000 TL aralığı** (%33,7) izlemektedir. Yüksek gelir grubunda yer alan (**40.001 TL ve üzeri**) çalışanların oranı oldukça düşüktür (%2,0). Bu dağılım, örneklemin ağırlıklı olarak orta gelir grubunda yer aldığını göstermektedir.

Son olarak **çalışılan departman dağılımı** değerlendirildiğinde, katılımcıların en yoğun olarak **ön büro** (%31,8) ve **yiyecek-içecek** (%24,0) departmanlarında çalıştıkları görülmektedir. Bunu **idari hizmetler** (%15,6), **kat hizmetleri** (%14,9) ve **destek hizmetleri** (%13,7) izlemektedir. Departman dağılımı, örneklemin müşteriyle doğrudan temasın yoğun olduğu birimlerde çalışanları büyük ölçüde kapsadığını ve stres, iş-aile çatışması ve mutluluk gibi değişkenlerin incelenmesi açısından uygun bir bağlam sunduğunu göstermektedir.

Tablo 2. İş Stresi Düzeyi İle İş-Aile Çatışması Ve Mutluluk Arasındaki Korelasyon

		İş Stresi	İş-aile Çatışması	Mutluluk
İş Stresi	r	1	,165**	-,113*
	p		,001	,022
	n	409	409	409
İş-aile Çatışması	r	,165**	1	-,078
	p	,001		,115
	n	409	409	409
Mutluluk	r	-,113*	-,078	1
	p	,022	,115	
	n	409	409	409

Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş stresi değerleri ile iş-aile çatışması ve mutlulukları arasındaki ilişkiye bakılmış olup, yapılan analizler Tablo 2.' de gösterilmiştir. Tabloya göre, iş stresi ile iş-aile çatışması düzeyi arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir ve ilişkinin şiddeti $r=,165$ olduğu görülmektedir. İş stresi düzeyi ve iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Benzer şekilde iş stresi ile mutluluk düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ve ilişkinin şiddeti $r=-,113$ olduğu görülmektedir. İş stresi düzeyi ve mutluluk arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur. Diğer yandan, İş-aile çatışması ile mutluluk arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Tablodan da anlaşılabacağı üzere iş stresi ile iş-aile çatışması ve mutluluk arasında dikkate değer bir ilişkinin bulunduğu, iş-aile çatışması ve mutluluk arasında ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla H1a ve H2a hipotezleri yeterli kanıtla desteklenirken, H3a hipotezi yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamsız olduğu tespit edilerek H3c hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Tablo 3. İş Stresi Düzeyi İle İş-Aile Çatışması Ve Mutluluk Arasındaki Regresyon

Model Özeti						
Model		R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare		
1		,165	,027	,025		
a. Bağımsız Değişkenler: (Sabit), İş Stresi						
Model		B	Std. Hata	(β)	t	Sig.
1	(Constant)	3.161	.077		41.134	.000
	İş Aile Çatışması	-.099	.029	-.165	-3.366	.001

Tablo 3'de iş stresi ile iş-aile çatışması arasındaki doğrusal ilişki basit regresyon modeliyle test edilmiştir. Model özeti, iş stresinin iş-aile çatışmasındaki varyansın %2,7'sini açıkladığını

göstermektedir ($R = .165$; $R^2 = .027$; **düzeltilmiş $R^2 = .025$**). Bu bulgu, ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olsa da **açıklayıcılık gücünün düşük** (küçük etki) düzeyde olduğuna işaret eder.

Katsayılar incelendiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi **negatif ve anlamlıdır** ($B = -.099$, $SH = .029$; $\beta = -.165$; $t = -3.366$; $p = .001$). Buna göre iş stresindeki **1 birimlik artış**, iş-aile çatışması puanında yaklaşık **0,10 birimlik azalış** ile ilişkilidir. Standartlaştırılmış katsayı ($\beta = -.165$), ilişkinin yönünün negatif olduğunu ve etkinin büyüklüğünün küçük düzeyde olduğunu desteklemektedir.

Basit doğrusal regresyon analizi, iş stresinin iş-aile çatışması üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir yordayıcı olduğunu göstermiştir ($\beta = -.165$, $t = -3.366$, $p = .001$). Model, iş-aile çatışmasındaki varyansın %2,7'sini açıklamaktadır ($R^2 = .027$; **düzeltilmiş $R^2 = .025$**). Bulgular, iş stresi arttıkça iş-aile çatışmasının azaldığını göstermekte olup, etki büyüklüğü düşük düzeydedir.

Tablo 4. İş Stresi Düzeyi İle İş-Aile Çatışması Ve Mutluluk Arasındaki Regresyon

Model Özeti						
Model		R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare		
1		,113	,013	,010		
a. Bağımsız Değişkenler: (Sabit), İş Stresi						
Model		B	Std. Hata	(β)	t	Sig.
1	(Constant)	3.534	.242		14.633	.000
	Mutluluk	-.198	.077	-.126	-2.560	.011

Model özetine göre, iş stresi ile mutluluk arasındaki ilişki **zayıf düzeydedir** ($R = .113$) ve iş stresi, mutluluk düzeyindeki varyansın yalnızca %1,3'ünü açıklamaktadır ($R^2 = .013$; **düzeltilmiş $R^2 = .010$**). Bu bulgu, modelin **istatistiksel olarak anlamlı olmakla birlikte açıklayıcılık gücünün oldukça sınırlı** olduğunu göstermektedir.

Regresyon katsayıları incelendiğinde, iş stresinin mutluluk üzerinde **negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi** olduğu görülmektedir ($B = -.198$; $SH = .077$; $\beta = -.126$; $t = -2.560$; $p = .011$). Buna göre iş stresindeki **bir birimlik artış**, mutluluk düzeyinde yaklaşık **0,20 birimlik bir azalış** ile ilişkilidir. Standartlaştırılmış beta katsayısı ($\beta = -.126$), etkinin yönünün olumsuz ve **küçük etki büyüklüğünde** olduğunu ortaya koymaktadır.

Akademik açıdan değerlendirildiğinde, elde edilen bulgular **literatürle uyumludur**; zira iş stresi genellikle çalışan mutluluğunu azaltan bir faktör olarak rapor edilmektedir. Bununla birlikte, modelin düşük açıklayıcılık düzeyi, mutluluğun yalnızca iş stresiyle değil; **iş tatmini, iş-aile dengesi, sosyal destek, psikolojik güvenlik ve çalışma koşulları** gibi çok sayıda değişken tarafından belirlendiğini göstermektedir. Dolayısıyla iş stresinin mutluluk üzerindeki etkisi **istatistiksel olarak anlamlı fakat pratik etkisi sınırlı** bir yordayıcı olarak değerlendirilmelidir.

Dolayısıyla H1b ve H2b hipotezleri yeterli kanıtla desteklenirken, H3a hipotezi yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamsız olduğu için regresyon testi sonucu da hipotezi desteklememiştir.

Tablo 5. Yaş Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluk Farklılaşma

		N	X	s.s	F	p
İş Stresi	20 ve altı	44	2,7023	,52760	2,695	,021
	20-25	67	2,9284	,44715		
	26-30	64	2,9047	,57554		
	31-35	93	2,8570	,53556		
	36-40	66	3,0273	,63598		

	41 ve üzeri	75	3,0387	,63243		
	Toplam	409	2,9203	,57009		
İş-aile Çatışması	20 ve altı	44	2,6318	,85909	,852	,513
	20-25	67	2,4313	,88493		
	26-30	64	2,2922	,97448		
	31-35	93	2,3699	,93725		
	36-40	66	2,4894	,89445		
	41 ve üzeri	75	2,4920	1,08500		
	Toplam	409	2,4377	,94845		
Mutluluk	20 ve altı	44	3,0745	,32569	,074	,996
	20-25	67	3,1148	,36608		
	26-30	64	3,0889	,36564		
	31-35	93	3,0949	,34847		
	36-40	66	3,0951	,35030		
	41 ve üzeri	75	3,1016	,41727		
	Toplam	409	3,0963	,36350		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun yaş değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluklarının farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo 5.' de gösterilmiştir. Tabloya göre, Yaş değişkeni ile iş stresi arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). 20 ve altı yaş olanların performansının en düşük (ort=2,7023) ve 41 ve üzeri yaş olanların performansının en yüksek (ort=3,0387) olduğu görülmektedir. Yaş değişkeni ile araştırmaya katılan örneklem gurubunun iş-aile çatışması ve mutluluklarının farklılaşma değerleri incelendiğinde yaş değişkeni ile iş-aile çatışması ve mutluluk düzeyi arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p > 0,05$). H_{4a} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir. Buna karşın H_{4b} ve H_{4c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

Tablo 6. Cinsiyet Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X	s.s	t	p
İş Stresi	Erkek	240	2,9188	,54353	1,794	,948
	Kadın	169	2,9225	,60747		
İş-aile Çatışması	Erkek	240	2,5096	,95648	,124	,068
	Kadın	169	2,3355	,93020		
Mutluluk	Erkek	240	3,0733	,34713	4,326	,127
	Kadın	169	3,1290	,38425		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun cinsiyet değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluklarının farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.6' de gösterilmiştir. Tabloya göre, cinsiyet değişkeni ile iş stresi, iş-aile çatışması ve mutluluk arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Araştırmaya katılan örneklem gurubunun iş stresi düzeylerinin ortalamalarında (kadın ort=2,9188; erkek ort=2,9188), iş-aile çatışması ortalamalarında (kadın ort=2,3355; erkek ort=2,5096) ve mutluluk ortalamalarında (kadın ort=3,1290; erkek ort=3,0733) önemli bir farklılık gösterilmemektedir. H_{5a} , H_{5b} ve H_{5c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

Tablo 7. Medeni Durum Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X	s.s	t	p
İş Stresi	Evli	198	2,9091	,58840	,414	,701
	Bekar	211	2,9308	,55356		
İş-aile Çatışması	Evli	198	2,4475	,97978	1,598	,840
	Bekar	211	2,4284	,92032		

Mutluluk	Evli	198	3,1022	,38609	3,218	,749
	Bekar	211	3,0907	,34179		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun medeni durum değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluklarının farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.7' de gösterilmiştir. Tabloya göre, medeni durum değişkeni ile iş stresi, iş-aile çatışması ve mutluluk arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p>0,05$). Araştırmaya katılan örneklem gurubunun iş stresi düzeylerinin ortalamalarında (evli ort=2,9091; bekar ort=2,9308), iş-aile çatışması ortalamalarında (evli ort=2,4475; bekar ort=2,4284) ve mutluluk ortalamalarında (evli ort=3,1022; bekar ort=3,0907) önemli bir farklılık göstermemektedir. H_{6a} , H_{6b} ve H_{6c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

Tablo 8. Sektörde Çalışılan Yıl Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X	s.s	F	p
İş Stresi	0-1	102	2,8343	,55446	2,122	,077
	2-5	148	2,9865	,54644		
	6-10	72	2,9972	,55765		
	11-15	33	2,7576	,61290		
	16 yıl ve üzeri	54	2,8981	,62691		
	Toplam	409	2,9203	,57009		
İş-aile Çatışması	0-1	102	2,3500	,89716	2,058	,086
	2-5	148	2,3459	,87399		
	6-10	72	2,5583	1,03226		
	11-15	33	2,4000	1,03047		
	16 yıl ve üzeri	54	2,7167	1,03226		
	Toplam	409	2,4377	,94845		
Mutluluk	0-1	102	3,0801	,36471	1,371	,243
	2-5	148	3,0559	,33300		
	6-10	72	3,1202	,40134		
	11-15	33	3,1797	,43393		
	16 yıl ve üzeri	54	3,1545	,33625		
	Toplam	409	3,0963	,36350		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun sektördeki çalışma yılı değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-ile çatışması ve mutluluk farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.8' de gösterilmiştir. Tabloya göre, sektördeki çalışma yılı değişkeni ile iş stresi düzeyi, iş-ile çatışması ve mutluluk arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p>0,05$). İş stresi düzeylerinin ortalamalarında sektörde çalışma yılı 11-15 yıl aralığında olanların en düşük (ort=2,7576) ve 6- 10 yaş aralığında olanların en yüksek (ort=2,9972), iş-aile çatışması ortalamalarında 2-5 yıl aralığında olanların en düşük (ort=2,3459) ve 16 yıl ve üzeri aralığında olanların en yüksek (ort=2,7167) ve mutluluk ortalamalarında 2-5 yıl aralığında olanların en düşük (ort=3,0559) ve 11-15 yıl aralığında olanların en yüksek (ort=3,1797) önemli bir farklılık göstermemektedir. ($p>0,05$). H_{7a} , H_{7b} ve H_{7c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

Tablo 9. İşletmede Çalışma Yılı Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X	s.s	F	p
İş Stresi	0-1	174	2,8287	,54981	4,686	,001

	2-5	154	3,0253	,51773		
	6-10	49	2,9449	,59828		
	11-15	17	2,6059	,71105		
	16 yıl ve üzeri	15	3,1800	,76270		
	Toplam	409	2,9203	,57009		
İş-aile Çatışması	0-1	174	2,3517	,89944	3,776	,005
	2-5	154	2,4162	,95483		
	6-10	49	2,4143	,97382		
	11-15	17	2,9941	,84519		
	16 yıl ve üzeri	15	3,1000	1,11484		
	Toplam	409	2,4377	,94845		
Mutluluk	0-1	174	3,0937	,36858	2,683	,031
	2-5	154	3,0683	,33078		
	6-10	49	3,0654	,34606		
	11-15	17	3,2961	,46521		
	16 yıl ve üzeri	15	3,2874	,46769		
	Toplam	409	3,0963	,36350		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun çalıştıkları işletmede çalıştıkları yıl değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluklarının farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.9' da gösterilmiştir. Tabloya göre, çalıştıkları işletmede çalıştıkları yıl değişkeni ile iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluklarının arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Çalıştıkları işletmede 11-15 yıl çalışanların iş stresi düzeyinin en düşük ($ort=2,6059$) ve çalıştıkları işletmede 16 ve üzeri yıl çalışanların iş stresi düzeyinin en yüksek ($ort=3,1800$) olduğu görülmektedir. Çalıştıkları işletmede 0-1 yıl çalışanların iş-aile çatışması düzeyinin en düşük ($ort=2,3517$) ve çalıştıkları işletmede 16 ve üzeri yıl çalışanların iş-aile çatışması düzeyinin en yüksek ($ort=3,1000$) olduğu görülmektedir. Çalıştıkları işletmede 6-10 yıl çalışanların mutluluk düzeyinin en düşük ($ort=3,0654$) ve çalıştıkları işletmede 11-15 ve üzeri yıl çalışanların iş stresi düzeyinin en yüksek ($ort=3,2961$) olduğu görülmektedir. Başka bir değişle işletmedeki çalışma yılı arttıkça iş stresi düzeyi, iş-aile çatışmasının da arttığı sonucuna ulaşılmıştır. H_{8a} , H_{8b} ve H_{8c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir.

Tablo 10. Eğitim Durumu Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X	s.s	F	p
İş Stresi	Üniversite	207	2,9435	,55173	1,116	,329
	Lise	169	2,8746	,56189		
	İlköğretim	33	3,0091	,70991		
	Toplam	409	2,9203	,57009		
İş-aile Çatışması	Üniversite	207	2,2522	,90247	10,488	,000
	Lise	169	2,5686	,92654		
	İlköğretim	33	2,9303	1,07514		
	Toplam	409	2,4377	,94845		
Mutluluk	Üniversite	207	3,1144	,34794	,936	,393
	Lise	169	3,0879	,38287		
	İlköğretim	33	3,0251	,35786		
	Toplam	409	3,0963	,36350		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun eğitim durumu değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-ile çatışması ve mutluluk farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.10' da gösterilmiştir. Tabloya göre, eğitim durumu değişkeni ile iş stresi düzeyi ve mutluluk arasında 0,05

anamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p>0,05$). Farklı eğitim seviyelerine sahip örneklem gruplarının iş stresi düzeylerinin birbirine çok farklı olmadığı görülmektedir. Eğitim durumu değişkeni ve iş-aile çatışması arasında ise 0,05 anlamlılık seviyesinde anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). iş-aile çatışması ortalamalarında üniversite mezunu katılımcıların en düşük ($ort=2,2522$) ve ilköğretim mezunu katılımcıların en yüksek ($ort=2,9303$) olduğu görülmektedir. ($p>0,05$). H_{9b} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir. Buna karşın H_{9a} ve H_{9c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

Tablo 11. Yönetici Görevi Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X̄	s.s	t	p
İş Stresi	Yönetici	32	3,0031	,57389	,134	,393
	Personel	377	2,9133	,56998		
İş-aile Çatışması	Yönetici	32	2,6344	1,09533	,781	,222
	Personel	377	2,4210	,93468		
Mutluluk	Yönetici	32	3,1659	,48136	10,415	,259
	Personel	377	3,0904	,35189		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun yönetici görevi değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluklarının farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.11' de gösterilmiştir. Tabloya göre, yönetici görevi değişkeni ile iş stresi, iş-aile çatışması ve mutluluk arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p>0,05$). Araştırmaya katılan örneklem gurubunun iş stresi düzeylerinin ortalamalarında (yönetici $ort=3,0031$; personel $ort=2,9133$), iş-aile çatışması ortalamalarında (yönetici $ort=2,6344$; personel $ort=2,4210$) ve mutluluk ortalamalarında (yönetici $ort=3,1659$; personel $ort=3,0904$) önemli bir farklılık göstermemektedir. H_{10a} , H_{10b} ve H_{10c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

Tablo 12. Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X̄	s.s	F	p
İş Stresi	17.002 ve altı	45	2,8400	,53826	10,409	,000
	17.003-22.000	191	2,8000	,53094		
	22,001- 30.000	138	3,0029	,56684		
	30.001- 40,000	27	3,4778	,54444		
	40,001 ve üstü	8	2,9375	,55790		
	Toplam	409	2,9203	,57009		
İş-aile Çatışması	17.002 ve altı	45	2,6133	1,05045	4,508	,001
	17.003-22.000	191	2,5068	,87954		
	22,001- 30.000	138	2,3957	,97321		
	30.001- 40,000	27	1,7667	,76761		
	40,001 ve üstü	8	2,7875	1,23801		
	Toplam	409	2,4377	,94845		
Mutluluk	17.002 ve altı	45	3,0314	,30462	1,199	,311
	17.003-22.000	191	3,0863	,32652		
	22,001- 30.000	138	3,1434	,42416		
	30.001- 40,000	27	3,0307	,38723		
	40,001 ve üstü	8	3,1078	,23707		
	Toplam	409	3,0963	,36350		

Araştırmaya katılan örneklem gurubunun aylık gelir durumu değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluk farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.12' de

gösterilmiştir. Tabloya göre, aylık gelir durumu ile mutluluk arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p>0,05$). Farklı gelir seviyelerine sahip örneklem gruplarının mutluluk düzeylerinin birbirine çok farklı olmadığı görülmektedir. Aylık gelir durumu değişkeni ile iş stresi ve iş-aile çatışması arasında ise 0,05 anlamlılık seviyesinde anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). İş stresi ortalamalarında 17.003-22.000 tl arası gelire sahip katılımcıların en düşük (ort=2,8000) ve 30.001-40.000 tl arası gelire sahip katılımcıların en yüksek (ort=3,4778), iş-aile çatışması ortalamalarında 30.001-40.000 tl arası gelire sahip katılımcıların en düşük (ort=1,7667) ve 40.001 tl ve üstü gelire sahip katılımcıların en yüksek (ort=2,7875) olduğu görülmektedir. H_{11a} ve H_{11b} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir. Buna karşın H_{11c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

Tablo 13. Çalışılan Departman Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyi, İş-Aile Çatışması Ve Mutluluktaki Farklılaşma

		N	X̄	s.s	F	p
İş Stresi	Kat hizmetleri	61	2,8311	,62916	,757	,554
	Ön büro	130	2,9062	,47849		
	Yiyecek- içecek	98	2,9898	,58035		
	İdari hizmetler	64	2,9234	,58112		
	Destek hizmetleri	56	2,9250	,66586		
	Toplam	409	2,9203	,57009		
İş-aile Çatışması	Kat hizmetleri	61	2,9361	,94075	5,697	,000
	Ön büro	130	2,4085	,89763		
	Yiyecek- içecek	98	2,3306	,88590		
	İdari hizmetler	64	2,3906	1,01226		
	Destek hizmetleri	56	2,2036	,95059		
	Toplam	409	2,4377	,94845		
Mutluluk	Kat hizmetleri	61	2,9717	,34965	2,579	,037
	Ön büro	130	3,1448	,34569		
	Yiyecek- içecek	98	3,0830	,37637		
	İdari hizmetler	64	3,1067	,35191		
	Destek hizmetleri	56	3,1305	,38789		
	Toplam	409	3,0963	,36350		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun çalışılan departman değişkeni açısından iş stresi düzeyi, iş-aile çatışması ve mutluluk farklılaşma değerlerine bakılmış olup, yapılan analizler Tablo.13' de gösterilmiştir. Tabloya göre, çalışılan departman değişkeni ile iş stresi düzeyleri arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde farklılaşma tespit edilememiştir ($p>0,05$). Farklı departmanlarda çalışan örneklem gruplarının iş stresi düzeylerinin birbirine çok farklı olmadığı görülmektedir. Çalışılan departman değişkeni ile iş-aile çatışması ve mutluluk düzeyi arasında ise 0,05 anlamlılık seviyesinde anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). İş-aile çatışması ortalamalarında destek hizmetleri departmanında çalışan katılımcıların en düşük (ort=2,2036) ve kat hizmetleri departmanında çalışan katılımcıların en yüksek (ort=2,9361), mutluluk ortalamalarında kat hizmetleri departmanında çalışan katılımcıların en düşük (ort=2,9361) ve ön büro departmanında çalışan katılımcıların en yüksek (ort=3,1448) olduğu görülmektedir. H_{12b} ve H_{12c} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir. Buna karşın H_{11a} hipotezi yeterli kanıtla desteklenmemektedir.

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenlerin iş stresi düzeylerinin, iş-aile çatışması ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Ankara

ilinde faaliyet gösteren 38 konaklama işletmesinde çalışan 409 işgören oluşturmıştır. Analizlerde Korelasyon, Regresyon, T-testi ve ANOVA yöntemlerinden yararlanılmış; elde edilen bulgular, örgütsel davranış literatüründe yer alan benzer çalışmalarla karşılaştırılarak yorumlanmıştır.

Araştırmanın sonuçları, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş stresi düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğunu, iş stresi düzeyleri ile mutluluk düzeyleri arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğunu ortaya koymuştur. Buna karşın, iş-aile çatışması ile mutluluk arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular işgörenlerin deneyimlediği iş stresinin bireyin hem iş hem de özel yaşamına yansıyan önemli bir psikososyal risk faktörü olduğunu göstermektedir. Özellikle zaman baskısı, belirsiz görev tanımları ve yoğun müşteri etkileşimi gibi konaklama sektörüne özgü dinamikler, çalışanların stres düzeylerini yükselterek hem aile içi ilişkilerinde çatışmalara hem de yaşam doyumunda azalmaya yol açmaktadır.

Yapılan analizler, işgörenlerin iş stresi düzeylerinin yaş, işletmede çalışma yılı ve aylık gelir düzeyi değişkenlerine göre anlamlı bir biçimde farklılaştığını göstermektedir. Yaş arttıkça stres düzeyinin yükselmesi, konaklama sektörünün fiziksel ve duygusal taleplerine bağlı olarak yıpranma etkisinin bir sonucu olabilir. Uzun süre aynı işletmede çalışan bireylerde stresin artması ise örgütsel monotonluk, rol çatışması veya kariyer doyumsuzluğu gibi faktörlerle açıklanabilir.

İş-aile çatışmasının işletmede çalışma yılı, eğitim düzeyi, gelir durumu ve departman değişkenlerine göre farklılaşması, özellikle düşük eğitilmiş işgörenlerin aile-iş dengesi kurmada daha fazla güçlük yaşadığını ortaya koymaktadır. Kat hizmetleri departmanında görev alan işgörenlerin çatışma düzeylerinin en yüksek olması, bu grubun fiziksel yorgunluk, düzensiz vardiyalar ve sınırlı kontrol alanı gibi faktörlerle daha fazla baskı altında olduğunu göstermektedir. Yine çalıştıkları işletmelerde kısa süre çalışanlara kıyasla daha uzun süre boyunca çalışan bireylerin çalıştıkları işletmeleri benimsemesi sebebiyle ailelerine ayırmaları gereken zamanı fedakarlık adı altında işleri için harcamalarının iş-aile dengesine olumsuz yansıdığı söylenebilir. Bu bulgulara ek olarak Devecinin yaptığı (2016: 145) araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışması düzeyinin eğitim durumu, cinsiyet, işyeri pozisyonu, işte çalışılan süre ve otelin pansiyon durumu değişkenlerine göre farklılaştığı belirtilmiştir.

Mutluluk düzeyinin işletmede çalışma yılı ve departman değişkenlerine göre farklılaşması ise örgütsel aidiyet, deneyim ve görev çeşitliliğinin mutluluk algısı üzerinde belirleyici olduğunu düşündürmektedir. Uzun süredir aynı kurumda çalışan bireylerde görülen yüksek mutluluk düzeyi, işyeri sosyal bağlarının güçlenmesiyle ilişkilendirilebilir. Yapılan çalışmanın sonuçlarından farklı olarak Mutluluk düzeyinin hangi demografik özelliklere göre farklılaştığını inceleyen Kılınç'ın (2023: 59-62) çalışmasında; mutluluk düzeyinin cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumu değişkenlerine göre farklılaştığı görülmüştür. Sonuçlar arasındaki farkın çalışmanın uygulandığı örneklemelerin sosyo-demografik değişkenlerinin farklılığından kaynaklandığı varsayılabilir.

Elde edilen sonuçlar, literatürdeki benzer çalışmalarla genel olarak örtüşmektedir. Deveci (2016), Şahin (2017) ve Karabacak (2013) tarafından yürütülen araştırmalarda da iş stresi ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur. Benzer biçimde, Karasakal (2022) çalışmasında iş stresinin mutluluk ve yaşam doyumu üzerinde olumsuz etkileri olduğu belirtilmiştir. Bu bulgular, konaklama sektörünün yüksek stresli doğasının çalışanların hem profesyonel hem de kişisel yaşam kalitesini etkilediğini teyit etmektedir.

Ancak bu çalışmada iş-aile çatışması ile mutluluk arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememesi, bazı bireylerin iş-özel yaşam sınırlarını başarıyla yönetebildiğini veya aile desteği gibi tamponlayıcı faktörlerin etkili olabileceğini göstermektedir. Dolayısıyla, kültürel bağlamda “aile dayanışması”nın güçlü olduğu toplumlarda, iş-aile çatışmasının mutluluk üzerindeki etkisinin zayıfladığı düşünülebilir.

Bu araştırma, örgütsel davranış literatürüne özellikle turizm sektörüne özgü stres faktörlerinin, çalışanların psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkisine dair ampirik bir katkı sunmaktadır. Bulgular, stres yönetimi ve mutluluk odaklı insan kaynakları uygulamalarının sektördeki çalışan bağlılığı ve hizmet kalitesi açısından kritik önemde olduğunu ortaya koymaktadır.

Sektör yöneticileri açısından, elde edilen sonuçlar işgörenlerin stres düzeylerini azaltmaya yönelik stratejilerin örneğin; esnek vardiya planlaması, dinlenme aralıklarının düzenlenmesi, açık iletişim kültürünün geliştirilmesi ve duygusal dayanıklılık eğitimleri gibi uygulamaların– hem çalışan memnuniyetini hem de işletme performansını artırabileceğini göstermektedir.

Araştırma yalnızca Ankara iliyle sınırlı olup, coğrafi genellenebilirlik açısından kısıtlıdır. Ayrıca kesitsel veri kullanımı nedensellik ilişkilerinin doğrudan tespitini zorlaştırmaktadır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda, uzunlamasına (longitudinal) veri toplama ve yapısal eşitlik modellemesi (SEM) gibi daha gelişmiş istatistiksel yöntemlerin kullanılması önerilmektedir. Ayrıca kültürel farklılıklar, kişilik özellikleri ve örgütsel destek algısı gibi değişkenlerin de modele dahil edilmesi, iş stresi–mutluluk ilişkisini daha kapsamlı biçimde açıklayabilir.

Sonuç olarak, bu araştırma konaklama sektöründeki işgörenlerin iş stresinin hem iş-aile dengesi hem de mutluluk algısı üzerinde anlamlı etkileri bulunduğunu göstermiştir. İş stresinin azaltılmasına ve çalışan mutluluğunun artırılmasına yönelik önleyici politikalar yalnızca bireysel refahı değil, aynı zamanda hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve işletme verimliliğini de artıracaktır. Dolayısıyla, turizm sektöründe sürdürülebilir bir insan kaynağı yönetimi için, stres ve mutluluk dengesine dayalı “insan merkezli örgüt kültürü” yaklaşımının benimsenmesi kaçınılmazdır.

Etik Beyan: Bu çalışmada kullanılan veri toplama yöntemi için Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Kurulu’ndan 25/12/2024 tarihli ve 13 nolu toplantısında 2024/453 sıra sayılı kararı ile izin alınmıştır. Aksi bir durumun tespiti halinde Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi’nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkı Beyanı: Makale yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Akah, L. U., Owan, V. J., Aduma, P. O., Onyenweaku, E. O., Olofu, M. A., Alawa, D. A., Ikutal, A & Usoro, A. A. (2022). Occupational stress and academic staff job performance in two nigerian universities. *Journal of Curriculum and Teaching*, 11(5), 64-78.
- Akça, R. (2014). *Otel işletmelerinde mobbing, iş stresi ve işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri, *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi*, 56 (4), 25-42.

- Aktuna, H., C. (2016). Yöneticilerin Liderlik Tarzları İle İşgörenlerin Performansı Arasındaki İlişki, Ankara'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aluş, Y. ve Selçukkaya, S. (2015). Türk Ailesinde mutluluk algısı ve değerleri. Sosyal ve Kültürel Araştırmalar Dergisi, 1 (2), 151-175.
- Arslaner, E. (2015). Otel işletmelerinde presenteeism sorunu: Algılanan örgütsel destek ve iş-aile çatışması açısından bir inceleme. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Başar, S., Sarı, İ. (2018). Düzenli egzersizin deperasyon, mutluluk ve psikolojik iyi oluş üzerine etkisi, İnönü Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 5 (3), 25-34.
- Bıçen, G., & Koç, H. (2021). İşgören Mutluluk Düzeylerinin İş Tatmini ve İş Performansı Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir İnceleme. Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 3(4), 1450–1468.
- Büyükdüvenci, S. (1993). Aristoteles'te Mutluluk Kavramı, Felsefe Dünyası, 9, 41–45.
- Chen, Y. (2021) Kişilik tipi, iş stresi düzeyi ve işgören performansı ilişkisi: turizm işletmeleri çalışanları üzerinde bir inceleme. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Chen, Y. H., & Koç, H. (2021). Kişilik Tipi, İş Stresi Düzeyi ve İşgören Performansı İlişkisi: Turizm İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. Turizm Akademik Dergisi, 8(2), 159-172.
- Çetinkaya, F. (2011). Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi ve Afyon il merkezindeki bayan banka çalışanları üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Çetin, S. ve Polat, S. (2021). Ortaokul öğretmenlerinin örgütsel adalet algı düzeyleri ile örgütsel mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 10(1), 171-182.
- Demir, A. (2022). Otel çalışanlarının zaman yönetimi, iş stresi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin analizi: Pandemi dönemi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- Demir, R. Ve Murat, M. (2017). Öğretmen adaylarının mutluluk, iyimserlik, yaşam anlamı ve yaşam doyumlarının incelenmesi, OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 7 (13), 347-378.
- Demirci, N., Engin, A. O., Bakay, İ. ve Yakut, Ö. (2013). Stres ve Stresi Ortaya Çıkaran Durumların Öğrenci Üzerindeki Etkisi, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 2(3), 288-296.
- Deniz, N., & Özalp, B. (2014). The effect of organizational culture on work-family life conflict, Research Journal of Business and Management, 1(1), 1-13.
- Deveci, B. (2016). İş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesine etkisi: büyük ölçekli otel mutfak çalışanları üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being, Psychological Bulletin, 95 (3), 542- 575.
- Dr. KDV Prasad, Dr. Rajesh W. Vaidya, & Dr. Mruthyanjaya Rao Mangipudi. (2020). Effect of Occupational Stress and Remote Working on Psychological Well-Being of Employees: An Empirical Analysis during Covid- 19 Pandemic Concerning Information Technology Industry in Hyderabad. Indian Journal of Commerce and Management Studies, 11(2), 1–13.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2), 237-254.

- Erol, E. ve Koç, H. (2017). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin liderlik davranışlarının belirlenmesine yönelik bir uygulama. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 5(4), 566-580.
- Erol, E. ve Yazıcıoğlu, İ. (2019). Tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolü: Yiyecek içecek işletmelerinde bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 139-152.
- Erşan, E., Yıldırım, G., Doğan, O. ve Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi, *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 14(2), 115-121.
- Fındık, E. (2016). İş-aile çatışmasının cam tavan sendromu üzerindeki etkisi: otel işletmelerinde bir araştırma. *Yüksek Lisans, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir*.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles, *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Gül, H. (2007). İş stresi, örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkiler: Bir alan araştırması, *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007 (2), 318-332.
- Günsan, Ö. (2019). Duygusal zekânın iş stresi üzerindeki etkisi: Van konaklama işletmeleri üzerinde bir uygulama. *Yüksek Lisans Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van*.
- Hills, P., Argyle, M., (2002). The Oxford happiness questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being, *Personality and Individual Differences*, 33 (2002), 1073-1082.
- Işık, Z. (2015). Erzurum Palandöken kış turizm merkezindeki konaklama işletmelerinde çalışan personellerde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi. *Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum*.
- Kang, S.-E., Park, C., Lee, C.-K., & Lee, S. (2021). The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and Hospitality Workers. *Sustainability*, 13(3), 1327.
- Karabacak, G. (2013). İş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumuna etkilerinin iş stresi ve algılanan sosyal destek açısından otel personeli üzerinde incelenmesi. *Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın*.
- Karasakal, B. (2022). İşkolikliğin çalışan mutluluğu üzerine etkisi ve iş stresinin aracılık rolü: Göller bölgesi 4 ve 5 yıldızlı oteller üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur*.
- Kılıç, İ. (2016). Örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinin belirlenmesi: Seyahat acentelerinde bir uygulama. *Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir*.
- Kılıç, R. ve Sakallı, S.Ö. (2013). Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.
- Kılınç, S. (2023). Covid-19 sürecinde bireylerin kaygı durumları ile mutluluk düzeylerinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya*.
- Kızanlıklılı, M., & Koç, H. (2017). İş-Aile Ve Aile-İş Yaşamı Çatışması İle İşgören Performansı Arasındaki İlişki: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 114-130.
- Kodaş, B. (2018). Psikolojik sermaye, iş stresi ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: yiyecek içecek çalışanları örneği. *Doktora Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir*.
- Köse, N. (2015). Ergenlerde akran ilişkilerinin mutluluk düzeyine etkisi, *İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2 (4), 1-6.
- Kurkmazlı, E. (2022). Rekreatif bir faaliyet olarak halk oyunlarına katılan üniversite öğrencilerinin sağlık çıktıları ve mutluluk düzeylerinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya*.

- Moçoşoğlu, B. ve Kaya, A. (2018). Okul yöneticileri ve öğretmenlerin örgütsel sessizlik ile örgütsel mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki: Şanlıurfa ili örneği, *Harran Education Journal*, 3 (1), 52-70.
- Nedim Bal, P. ve Gülcan, A. (2014). Genç yetişkinlerde iyimserliğin mutluluk ve yaşam doyumu üzerindeki etkisinin incelenmesi, *Asya Öğretim Dergisi*, 2 (1), 41-52.
- Netemeyer, R., Boles, J. ve Mcmurrian, R. (1996). Development and validation of work family and family-work conflict scales, *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400-410.
- Shaukat, S., Bendixen, L. D., & Ayub, N. (2022). The Impact of Technostress on Teacher Educators' Work-Family Conflict and Life Satisfaction While Working Remotely during COVID-19 in Pakistan. *Education Sciences*, 12(9), 616.
- Siswanto, Masyhuri, Hidayati, N., Ridwan, M., & Hanif, R. (2022). Impact Of Work-Family Conflict On Job Satisfaction And Job Stress: Mediation Model From Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 20(2), 44-56.
- Şahin, N. (2017). İş-aile yaşam çatışması, işgören performansı ve iş stresi arasındaki ilişkinin incelenmesi: konaklama işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bartın.
- Şimşek, M. (2020). İş-aile çatışmasının iş doyumu ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi: Bilişim sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, M. N., & Koç, H. (2021). İş-Aile Çatışmasının İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3072–3088.
- Terzi, S. (2017). Öğretmenlerin iş doyumları ile mutluluk düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, 21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum, 6 (17), 475-487.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4), 155-179.
- Veenhoven, R. (1991). Is happiness relative, *Social Indicators Research*, 24 (1), 1-34.
- Yaşartürk, F., Aydın, İ., Akyüz, H. Zorba, E. ve Türkmen, M. (2017). Üniversite öğrencilerinin yaşam kalitesi ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *International Journal Of Cultural And Social Studies*, 3 (Special Issue 2), 253-262.



T.C.
ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
Etik Komisyonu

Sayı : E-11054618-302.08.01-317092

Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 17.10.2024 tarih ve E.301831 sayılı yazı.

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Enstitünüz Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı **Yüksek Lisans öğrencisi Selahattin ÇAKMAK, Prof.Dr. Hakan KOÇ** danışmanlığında yürüttüğü "**İş Stresinin İş-Aile Çatışması ve Mutluluk Düzeyine Etkisi: Turizm İşletmesi Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme**"adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 25.12.2024 tarih ve 13 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

Etik Komisyonunca onaylanan ilgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş; karara ilişkin katılım listesi ve onaylanan çalışmalar ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Araştırma Kod No: 2024/453

Prof. Dr. Kürşat GÖKTÜRK
Komisyon Başkanı

Ek:

- 1- Katılımcı Listesi
- 2- Onaylı Çalışma

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSDAM4DYZN Pin Kodu Belge Takip Adresi : <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5574&eD=BSMAM434AN&eS=317092>
:21252

Adres:Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Yücetepe Mahallesi 85. Caddesi No 8 06570 Çankaya /

Ankara

Telefon:+90 (312) 231 73 60

Kep Adresi:hacibayramveli@hs01.kep.tr

Bilgi için: Saliha GEMALMAZ
Unvanı: Genel Evrak Sorumlusu

