



**İŞ STRESİNİN İŞ TATMİNİ VE YILMAZLIK DURUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: MUTFAK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA (THE EFFECT OF WORK STRESS ON JOB SATISFACTION AND RESILIENCE: AN APPLICATION ON KITCHEN STAFFS)**

Meral ÜZÜLMEZ\* (orcid.org/ 0000-0001-8913-9532)

<sup>1</sup>Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Kadirli Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, Osmaniye, Türkiye

**Özet**

Çalışmanın amacı, mutfak çalışanlarının iş streslerinin iş tatminleri ve yılmazlık durumları üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmaktır. Tanımlayıcı türde tasarlanmış olan çalışmada veriler, alan yazına dayalı olarak oluşturulan bir anket ile toplanmıştır. Araştırmanın evrenini, Adana’da faaliyet veren 4 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Anket, 28 Ekim-5 Kasım 2023 tarihleri arasında kolayda örnekleme tekniğiyle yüz yüze ve çevrim içi anket tekniği ile toplanmıştır. Geçerli 247 anket elde edilmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiklere ek olarak faktöri korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Gerçekleştirilen analizler sonucunda, mutfak çalışanlarının iş streslerinin iş tatminleri ve yılmazlık durumları üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Çalışanların yılmazlık durumlarının iş tatminleri üzerinde ise pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda hem uygulayıcılara hem de araştırmacılara yönelik olarak çeşitli öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** İş Stresi, İş Tatmini, Yılmazlık Durumu, Mutfak Çalışanları

**Abstract**

The aim of the study is to try to determine the effect of job stress on kitchen staffs' job satisfaction and resilience. In this descriptive study, data were collected with a survey developed based on the literature. The population of the research consists of 4-star hotel establishments operating in Adana. The survey was collected between October 28 and November 5, 2023, with convenience sampling technique, face to face and online survey technique. 247 valid surveys were obtained. In addition to descriptive statistics, factor, correlation and regression analyzes were used to analyze the data. As a result of the analysis, it was determined that the kitchen staffs' job stress had a negative and significant effect on their job satisfaction and resilience. It was determined that the employees' resilience had a positive and significant effect on their job satisfaction. As a result of the study, various suggestions were presented for both practitioners and researchers.

**Keywords:** Work Stress, Job Satisfaction, Resilience, Kitchen Staffs

**Giriş**

Stres, hayatın her evresinde ortaya çıkabilecek bir kavramdır. İç veya dış tehditler, kaygılar, kısıtlı kaynaklar, ulaşılması güç hedefler ve arzular gibi birçok faktör stres kaynağı olabilmektedir. Stresin, ortaya çıkmasının önlenmesi ya da tamamen ortadan kaldırılması birey için çoğu zaman zor olmaktadır. Bu nedenle, stresi kontrol altına alabilmek gerek yıkıcı etkilerini en az düzeye indirebilmek gerekse de stresi yapıcı yönde kullanabilmek açısından son derece önemlidir (Demirel, 2013: 236). Stres, çalışma yaşamında sıklıkla karşılaşılan ve çalışanın olumlu veya olumsuz tepki göstermesini sağlayan durumları ifade etmektedir (Devi ve Sharma, 2013: 172). Bu kapsamda, alanyazındaki çeşitli araştırmalar stresin belirli bir seviyede olması halinde çalışan üzerinde pozitif bir etki gösterdiğini; belirli bir seviyeyi aştıktan sonra ise negatif bir etki oluşturmaya başladığını göstermektedir (Firth vd., 2004; Touzani vd., 2016: 730). Buradan hareketle, iş stresi seviyesinin düşük düzeyi çalışanların işteki performansını, verimliliklerini, motivasyonlarını ve yaratıcılıklarını olumlu yönde etkilemektedir. Fakat bir çalışanın iş stresi düzeyi yükseldiği zaman ise olumsuz motivasyon faktörü olarak değerlendirilmekte (Tıyca vd., 2013: 129) ve çalışanların iş tatminlerinin ve performanslarının düşmesine, devamsızlık yapmasına veya işten ayrılma niyetlerinin artmasına neden olmaktadır (Lerouge vd, 2006; Araslı ve Tümer, 2008; Manea vd., 2013: 496). Büyükbeye (2004) iş stresinin personel devir hızında artış, sabotaj ve hırsızlık gibi sonuçlara neden olduğunu belirtmektedir. Akgündüz

\*Sorumlu yazar: meraluzulmez@osmaniye.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2024.390

(2006) çalışanların devamsızlık nedenini araştırdığı çalışmasında, çalışanların %40'ının stresin neden olduğu hastalıklardan dolayı işe gelmediklerini ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla, iş stresinin çeşitli olumsuz örgütsel davranışlara neden olduğu görülmektedir.

İş stresiyle veya işteki problemlerle durumlarla iyi bir şekilde mücadele eden bireylerin psikolojik olarak yılmaz/dayanıklı bir kişilik özelliği sergiledikleri görülmektedir (Erdoğan ve Ak, 2021). Yılmazlık durumu, bireyleri zor ve güç durumlara uyumlu hale getiren tutum ve davranışlar şeklinde tanımlanmaktadır (Bulthuis, 2008: 3). Psikolojik bakımdan dayanıklı olmak zorlu bir süreci tehdit olarak algılamayı azaltırken; etkili başa çıkma tekniklerinin kullanılmasını sağlayarak çalışanın iyi oluş halini de etkilemektedir (Saltık ve Kızıllırmak 2021). Çalışanların örgütte kendilerini psikolojik açıdan rahat ve güvende hissetmeleri iş tatminleri ile motivasyonlarını ve işe bağlılıklarını da arttıracak bir faktördür (Bayar ve Öztürk, 2017). Yılmazlık durumu ile iş stresi arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir çalışmada, yılmazlık seviyesinin azalmasıyla stres düzeyinin arttığı tespit edilmiştir (Taş, 2013: 76). Yılmazlık davranışı sergileyen çalışanların, örgüt kaynaklı stres faktörlerinden daha az etkilenmeleri iş tatminlerinin yüksek olmasına neden olmaktadır. Zira psikolojik olarak dayanıklı olan bireylerin pozitif bakış açısına sahip olması ve öz yeterliliklerinin yüksek olması onları olaylar karşısında iyimser bir tutuma yönlendirmekte, bu durum ise çalışanların yaptıkları işlerde iş tatmin düzeylerinin yüksek olmasını beraberinde getirmektedir. Bu kapsamda, stresli durumlar karşısında mücadele ederek güçlü kalabilen, olumlu bakış açısına sahip, kendisini çevresel şartlara uyarlayabilen bir başka açıklama ile psikolojik olarak dayanıklı olan bireylerin gerçekleştirmiş oldukları işlerde daha yüksek iş tatmini sağlaması ve stresle mücadele etmesi daha olası hale gelmektedir (Onan vd., 2021: 3281).

Emek yoğun bir endüstri olan turizm işletmelerinde çalışanların işe devamlılığı, işini zevkle yapması, işteki verimliliğin artması ve olumlu bir örgüt kültürünün geliştirilmesi amacıyla iş stres düzeyinin belirlenmesi önemlidir. Çalışanın iş stresi, hizmeti verdiği esnada taşımış olduğu duygu ve düşünceleri ve hizmetin kalitesi üzerinde etkilidir (Sözbilir, 2022). Dolayısıyla, otel işletmelerindeki çalışanların iş stresi ile müşterilerin memnuniyetleri, hizmetin kalitesi ve işletmenin başarısı arasında pozitif bir ilişki olduğu belirtilebilir. Bu bağlamda, otel işletmelerinde çalışanların iş stresi önemli bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Sektörün mevsimlik özellik göstermesi, uzun çalışma saatlerinin varlığı ve stresli çalışma ortamı gibi sebepler çalışanların gerilmesine neden olabilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003; Güzel ve Özgül, 2014).

Turizm işletmelerinde çalışan mutfak personelleri de çalışma koşulları bakımından yoğun stres altında görev yapmaktadırlar. Mutfak departmanının operasyonel manada yoğun olması ve kalabalıklığı, sıcak ve boğucu havası, çoğu zaman yeterli personelin bulunmaması ve hizmetin haftanın yedi günü sürmesinin çalışanlar üzerinde yarattığı baskı gibi faktörler mutfak personeli üzerinde stresli davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Unur ve Pekerşen, 2017). Dolayısıyla, iş stres düzeyi, turizm işletmelerinde müşterilere sunulan hizmetin kalitesinin artmasında etkili olduğu için çalışanların iş stresinden olabildiğince uzak durması gerekmektedir. Örgüt yöneticilerinin ise düşük ücret, işletme politikaları, iş güvensizliği, iş yükü fazlalığı ve belirsiz terfi beklentisi gibi örgütsel stres faktörlerini azaltabilmeleri için çeşitli iyileştirmeler yapmaları son derece önemlidir (Deveci, 2017). Ayrıca, performansı ölçen, iyileştiren, geliştiren ve etkin bir biçimde yöneten pozitif yönelimli insan kaynağının psikolojik kapasiteleri turizm işletmeleri açısından önem arz etmektedir. Psikolojik açıdan dayanıklı bireylerin emek faktörünün yoğun olduğu turizm işletmelerinde istihdam edilmesi iş tatmini açısından da önemli hale gelmektedir. Buradan hareketle, çalışmanın amacı, iş stresinin iş tatmini ve yılmazlık durumu üzerindeki etkisini Adana'da yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerindeki mutfak çalışanları örneğinde belirlemeye çalışmaktır. Bu kapsamda, öncelikle iş stresi, iş tatmini ve yılmazlık durumu kavramları ele alınmış; sonrasında ise araştırma modeline dayalı olarak test edilmek istenen hipotezlere yer verilmiştir. Metodoloji bölümünde araştırmaya yönelik yöntem, verilerin analizi ve bulgulara yer verilerek son bölümde çalışmanın sonuçlarına ve önerilerine değinilmiştir. Çalışmanın sonuçlarının stresle mücadelede pozitif açılımların gerçekleşmesine katkıda bulunulabileceği düşünülmektedir. Nitekim, stres düzeyinin düşürülmesiyle turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin artması sağlanabilecektir.

### **Kavramsal Çerçeve ve Önerilen Hipotezler**

İş stresi, çalışanın kontrolü dışındaki çalışma deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkarak çalışanı fiziksel ve duygusal manada tehdit eden, örgüt ortamının olumsuz özelliklerine karşı ortaya çıkan bir tepki olarak tanımlanmaktadır (Judge ve Colquitt, 2004; Jamal, 2005). Başka bir tanımda iş stresi, çalışanların işle ilgili herhangi konuda bir beklenti içinde olmaları halinde, kişisel enerjinin harekete geçmesi olarak ifade edilmektedir (Bayar ve Öztürk, 2017). İş yükünün fazlalığı, çalışan rolünün belirsizliği, ücretin yetersizliği, çalışma şartlarının kötü olması, çalışma arkadaşları ve üst yönetimle yaşanan ve çözümlenemeyen sıkıntılar ve kariyer beklentisinin karşılanmaması çalışanların iş stresini arttıracak faktörler olarak değerlendirilmektedir

(Aslan ve Cengiz, 2015: 26). Bu kapsamda, Gümüş ve Sezgin (2012), çalışanın iş stresinin azaltmak için çalışanın başarılarının takdir edilmesi, çalışana yetki ve sorumluluk verilmesi, eğitim, kariyer ve terfi fırsatlarının sağlanması gibi çalışanın iş tatminini artırabilecek faktörlere odaklanmak gerektiğini belirtmektedir. Nitekim, iş stresi konusunda yapılan araştırmalar, çalışanların iş tatminlerinin ancak örgütteki stres faktörlerinin azaltılması ile mümkün olabileceğini göstermektedir (Kim vd., 2009). Sveinsdottir vd. (2006) çalışmalarında, iş stresinin iş tatminini azaltması ile iş gücü devir hızını artırdığını ve çalışanların iş performanslarını düşürdüğünü tespit etmiştir. Ahsan vd. (2011) çalışmalarında iş stresinin iş tatmini üzerinde negatif bir etki gösterdiğini saptamıştır. Buradan hareketle, mutfak çalışanlarının iş streslerinin iş tatminlerini etkilemesi olasıdır ve bu etkiyi test etmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

***H<sub>1</sub>: Örgütsel stres çalışanların iş tatminlerini etkiler.***

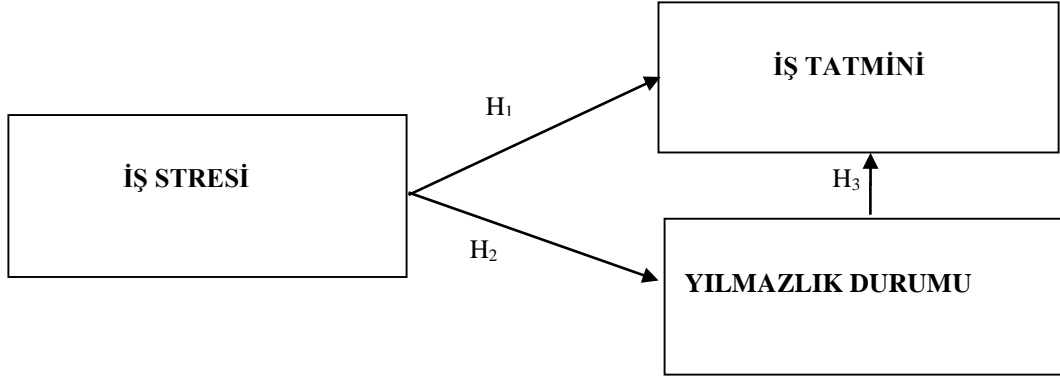
İş stresinin etkili olduğu bir diğer değişken ise çalışanların yılmazlık durumlarıdır. Yılmazlık durumu, çalışanın engel, zorlanma, belirsizlik ve benzeri birtakım olumsuz durumla mücadele etme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2007). Çalışanın zorluklar karşısında yılmaması gerek kişisel özelliklerinden gerekse de birey-çevre etkileşiminden kaynaklanmaktadır (Connor vd., 2003). Yılmazlık durumu ile iş stresi arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmalar değerlendirildiğinde, dayanıklılığı/sağlamlığı yüksek olan kişilerin iş stresi düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir (Taş, 2013: 75). Ersezgin ve Tok (2019) gerçekleştirmiş olduğu çalışma sonucunda, çalışanın psikolojik dayanıklılığın stres seviyesini düşürdüğünü tespit etmişlerdir. Hao vd. (2015) Çin’de kamu çalışanları üzerindeki yaptıkları çalışma sonucunda, psikolojik dayanıklılığın iş stresini ve tükenmişlik algısını azalttığını saptamışlardır. Erdoğan ve Ak (2021) akademisyenler üzerinde gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, psikolojik dayanıklılık ile örgütsel stres arasında olumsuz bir etkileşim olduğunu ve akademisyenlerin dayanıklılığı arttıkça stres düzeylerinin azaldığını ortaya çıkarmışlardır. Dolayısıyla, yılmazlık durumunda çalışanların stres düzeylerinin azalması muhtemel görünmektedir. Söz konusu bu etkiyi mutfak çalışanları üzerinde test etmek amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

***H<sub>2</sub>: Örgütsel stres çalışanların yılmazlık durumunu etkiler.***

Yılmazlık durumunun sıkıntılı bir durumun üstesinden gelmeyi ifade eden bir kavram olduğu dikkate alındığında, stres ile baş edebilen çalışanların daha dayanıklı oldukları varsayılmaktadır. Stresle iyi bir şekilde mücadele eden çalışanların da iş tatmini düzeyi bu doğrultuda yüksek olacaktır. Psikolojik olarak dayanıklılıkları düşük olan bireyler çeşitli olumsuzluklarla karşı karşıya kaldıklarında stresle baş edebilme konusunda güçsüz ve savunmasız kalabilmektedirler. Diğer yandan, psikolojik dayanıklılıkları yüksek olan bireyler ise bu durumlar karşısında güçlü kalabilmekte, zorluklar ile mücadele etme konusunda daha yüksek enerjiye sahip olmakta ve kendilerini bu stresli durumların ortaya çıkardığı olumsuzluklardan rahatlıkla sıyrılabilmektedir (Luthans vd., 2005). Dolayısıyla, stres psikolojik yönden yılmayan çalışanları daha az etkilediği gibi stresten daha az düzeyde etkilenen çalışanların iş tatmin düzeyleri de daha yüksek olmaktadır. Youssef ve Luthans (2007) çalışmasında, yılmazlık durumunun iş ve yaşam tatmini üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu saptamışlar ve dayanıklılığı yüksek olan çalışanların gerçekleştirdikleri işten ve yaşamlarından genel anlamda memnun olduklarını ortaya çıkarmışlardır. Chitra ve Karunanidhi (2013) çalışmasında, psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirlemişlerdir. Benzer şekilde, Bakker ve Schaufeli (2008) çalışmasında, çalışanların dayanıklılığının iş tatmini ile pozitif yönde ilişkisi olduğunu saptamıştır. Dolayısıyla, çalışanların yılmazlık durumları ile işletmelerine sağladıkları katkı çalışanların işlerine duydukları tatmini arttırabilecektir. Bu doğrultuda söz konusu ilişkiyi test etmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

***H<sub>3</sub>: Yılmazlık durumu çalışanların iş tatminini etkiler.***

Araştırmada test edilmek üzere geliştirilen hipotezlere yönelik simgesel model Şekil 1’de yer almaktadır. Simgesel modeli özetlemek gerekirse; örgütsel stres, iş tatmini ve yılmazlık durumunu etkilemektedir. Yılmazlık durumu ise iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

**Şekil 1. Araştırmanın Simgesel Modeli****Yöntem****Veri Toplama Araçları**

Çalışmada otel çalışanlarının örgütsel stres, iş tatmini düzeyleri ve yılmazlık durumlarını ortaya çıkarmada geçerlilik ve güvenilirlikleri test edilmiş olan ölçekler kullanılmıştır. Çalışmada örgütsel stres ölçeği olarak Theorell vd. (1988) tarafından geliştirilmiş olan ve Yıldırım, Taşmektepligil ve Üzüm'ün (2011) çalışmalarında uyarladıkları 17 madde ve 4 boyuttan meydana gelen ölçek kullanılmıştır. 5'li Likert tipindeki ölçeğin güvenilirliği Yıldırım vd.'nin (2016) çalışmasında 0,79 olarak tespit edilmiştir. Çalışmada yararlanılan iş tatmini ölçeği ise Hackman ve Oldham'ın (1975) tarafından oluşturulan ve Basım ve Şeşen (2009) tarafından uyarlanmış olan 5 maddeli ve tek boyutlu ölçektir. Yazarlar ölçeğin toplam güvenilirliğini 0,78 olarak tespit etmiştir. Çalışmada kullanılan yılmazlık ölçeği, Işık (2016) tarafından geliştirilmiş olan ölçektir. Ölçek 21 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşmakta; güvenilirliği ise 0,76 olarak belirtilmektedir.

**Evren ve Örneklem**

Araştırma, tanımlayıcı türde tasarlanmıştır. Araştırmanın evreni, Adana'da yer alan 4 yıldızlı otel işletmeleridir. Adana İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden elde edilen bilgiye göre, Adana'da 17 adet 4 yıldızlı otel işletmesinde toplam 1333 oda yer almaktadır (Adana İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2023). Türkiye şartlarında odabaşına 0,80 personel istihdam edildiği varsayıldığında (Çakıcı ve Yılmaz, 2012: 9) evren büyüklüğü yaklaşık olarak 1066 kişi olarak değerlendirilmiştir. Çalışma evreninin (örneklem çerçevesi) 1066 çalışan olarak tahmin edilmesinden dolayı, örnek büyüklüğü, oran için kullanılan sınırlı evren formülü ( $n=N.P.Q.Z2\alpha/(N-1)H2+Z2\alpha.P.Q$ ) ile belirlenmiştir. Söz konusu belirlemede, %5 anlam düzeyinde, varyansı maksimum kılan oran ( $p=0,5$ ) ve %5 örnekleme hatası gözetilmiştir. Gerçekleştirilen hesaplama sonucu 283 çalışana ulaşılması gerektiği hesaplanmıştır. Araştırma için Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 25.10.2023 tarih ve 2023/12/2 sayılı karar ile gerekli izin alınmıştır. Araştırmanın verileri 28 Ekim-5 Kasım 2023 döneminde toplanmıştır. Veriler yüz yüze ve çevrimiçi anket tekniği ile toplanmıştır. 4 yıldızlı otel işletmesindeki tüm mutfak çalışanları örnekleme dâhil edilmek istendiği için kolayda örnekleme tekniğinden yararlanılmıştır. Anket uygulama dönemi sonunda geçerli 247 veriye ulaşılmıştır. Tabachnick ve Fidell (2001) örneklem büyüklüğü için ölçekteki madde sayısının 5 katının yeterli olduğunu belirtmektedir. Buradan hareketle, çalışma kapsamında ulaşılan örneklem sayısının yeterli olduğu ifade edilebilir. Analizlerde tanımlayıcı istatistiklerin kullanılmasına ek olarak açıklayıcı faktör analizi ve çalışmanın hipotezlerini test etmek için regresyon analizinden faydalanılmıştır.

**Bulgular****Katılımcılara Yönelik Demografik Bulgular**

Çalışmaya dahil olan 247 mutfak çalışanın yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi gibi demografik bilgileri yönelik sorular da yöneltilmiştir. Mutfak çalışanlarına yönelik demografik bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur. Tablo 1'e göre; çalışanların %28,7'si 26-33 yaş arasındadır. 34-41 yaş arası 64 çalışan bulunmakla birlikte, katılımcıların %25,9'unu kapsamaktadır. 18-25 yaş arası 61 çalışanın toplam içerisindeki payı %24,7'dir. Son olarak 42 yaş ve üzeri 51 çalışan yer almakta ve bunun toplam içerisindeki payı 20,6'dır.

**Tablo 1. Mutfak Çalışanlarının Demografik Özellikleri**

Kategori	Frekans	Yüzde	Kategori	Frekans	Yüzde	Kategori	Frekans	Yüzde
<b>Cinsiyet</b>			<b>Eğitim Durumu</b>			<b>Yaş</b>		
Kadın	155	62,8	İlköğretim	16	6,5	18-25 yaş arası	61	24,7

Erkek	92	37,2	Lise	24	9,7	26-33 yaş arası	71	28,7
<b>Toplam</b>	247	100,0	Önlisans	59	23,9	34-41 yaş arası	64	25,9
<b>Medeni Durum</b>			Lisans	112	45,3	42 yaş ve üzeri	51	20,6
Evli	133	53,8	Lisansüstü	36	14,6	<b>Toplam</b>	247	100,0
Bekar	114	46,2	<b>Toplam</b>	247	100,0			
<b>Toplam</b>	247	100,0						

Cinsiyet değişkeninde, katılımcıların %62,8'i (n=155) kadın, %37,2'si (n=92) ise erkek çalışanlardır. Çalışanların medeni durumları irdelendiğinde, %53,8'inin (n=133) evli, %46,2'sinin (n=114) ise bekâr olduğu ortaya çıkmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların %45,3'ü (n=112) lisans, %23,9'u (n=59) ön lisans, %14,6'sı (n=36) lisansüstü, %9,7'si (n=24) lise ve %6,5'i (n=16) ise ilköğretim düzeyinde bir eğitime sahip olduğunu ifade etmiştir.

### Güvenirlilik ve Geçerlik Analizine Yönelik Bulgular

Araştırmada kullanılan 10 maddelik iş stresi ölçeğine yapılan güvenirlilik analizi sonucunda, Alfa değeri ölçeğin tamamı için 0,891 olarak hesaplanmıştır. 5 maddeli iş tatmini ölçeği için Alfa katsayısı 0,887 olarak saptanmıştır. Otel çalışanlarının yılmazlık durumlarına uygulanan güvenirlilik analizinde Alfa değeri ölçeğin tamamı için 0,939 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) değerinin güvenilir olması için ilgili değer 0.60  $\leq \alpha < 0.80$  olması gerekmektedir. Elde edilecek değer 0,80'den yukarıda olması ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu desteklemektedir (Kalaycı, 2010: 405). Buradan hareketle, çalışmada kullanılan bütün ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

Çalışanların iş stresine yönelik görüşlerinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla 10 maddeli ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Ortak varyans değerleri için .500 altında kalan 1 madde (4. madde) tespit edilmiş ve analizden çıkarılmıştır. 9 maddeli iş stresi ölçeğine yapılan faktör analizi 2 boyutlu bir yapı elde edilmiştir (KMO: %82,8; Bartlett  $\chi^2$ : 1356,362; s.d.: 36; p<0,0001). Boyutlar; bireysel kaynaklı ve örgüt kaynaklı stres olarak isimlendirilmiş olup; toplam varyansın %68'ini açıkladığı görülmüştür. Faktör analizine yönelik sonuçlar Tablo 2'de özetlenmektedir.

**Tablo 2. İş Stresi Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları**

İş Stresi Boyutları	Eş kökenlilik	Faktör yükü	Öz değeri	Açıklanan varyans	Ortalama	Güvenirlilik
<b>1. FAKTÖR: Bireysel Kaynaklı Stres (5 Madde)</b>			4,736	52,623	2,5750	,869
2.Mutfakta yüksek ısıya maruz kalma bende stres oluşturur	,826	,889				
1.Mutfakta keskin bıçaklarla çalışma bende stres oluşturur	,642	,800				
3.Mutfakta dumana maruz kalma bende stres oluşturur	,679	,798				
5. Uzun süre ayakta çalışma bende stres oluşturur	,641	,668				
8.Birden çok işin aynı anda yapılması bende stres oluşturur	,602	,650				
<b>2. FAKTÖR: Örgütsel Kaynaklı Stres (4 Madde)</b>			1,393	15,473	3,7730	,838
9. Yeterli sayıda personelin olmaması bende stres oluşturur	,687	,825				
10. Müşterilerin sabırsızlığı bende stres oluşturur	,666	,807				
7.Yöneticilerin olumsuz eleştiriler yapması bende stres oluşturur	,748	,795				
6.Yöneticilerin baskısı bende stres oluşturur	,638	,682				

Döndürme metodu: Varimax; KMO Örneklem Yeterliliği: % 82,8  
 Bartlett's Testi için Ki-Kare: 1356,362; s.d.: 36; p<0,0001  
 Toplam varyans: %68,095; Ölçeğin tamamına yönelik Alfa katsayısı: .891  
 G. ortalama:3,1074; Std. sapma: 1,30128; n: 247  
 Cevap kategorileri: 1:Hiç Katılmıyorum..., 5:Tamamen Katılıyorum

5 maddeli iş tatmini ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla uygulanan faktör analizinde, binişik hiçbir maddeye rastlanmamıştır. Ayrıca, ortak varyans değerleri için ,500 altında kalan hiçbir madde bulunmamaktadır. Bu kapsamda, 5 maddeli iş tatmini ölçeğinin tek boyut altında toplandığı tespit edilmiştir. Toplam varyansın ise % 71,678'ini açıklamaktadır. Tablo 3'te elde edilen sonuçlar özetlenmiştir.

**Tablo 3. İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları**

İş Tatmini	Eş kökenlilik	Faktör yükü	Öz değeri	Açıklanan varyans	Ortalama	Güvenirlilik
<b>1. FAKTÖR: İş Tatmini (5 Madde)</b>			3,584	71,678	3,95	,887
2. Genel olarak işimi seviyorum	,638	,921				
3. Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum	,848	,897				
4. İşimden zevk alıyorum	,805	,866				
1. Genel olarak işimden memnunum	,749	,799				
5. İşime karşı ilgimi kaybediyorum	,544	,738				
Döndürme metodu: Varimax; KMO Örneklem Yeterliliği: % 84,7						
Bartlett's Testi için Ki-Kare: 920,410; s.d.: 10; p<0,0001						
Toplam varyans: %71,678; Ölçeğin tamamına yönelik Alfa katsayısı: .887						
G. ortalama:3,95; Std. sapma: 0,96369; n: 247						
Cevap kategorileri: 1:Hiç Katılmıyorum..., 5:Tamamen Katılıyorum						

Katılımcıların yılmazlık durumlarına yönelik görüşlerinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla 26 maddeli ölçeğe uygulanan faktör analizinde birden fazla faktöre aynı anda boyutlanan 3 madde (6. 14. ve 15. maddeler) tespit edilmiş ve analizden çıkarılmıştır. 23 maddeli yılmazlık ölçeğine uygulanan faktör analizi, bu ölçeği 4 faktör altında boyutlamakla birlikte, toplam varyansın % 70,005'ini açıklamıştır. Söz konusu bulgular Tablo 4'te sunulmuştur.

**Tablo 4. Yılmazlık Durumu Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları**

Yılmazlık Durumu Boyutları	Eş kökenlilik	Faktör yükü	Öz değeri	Açıklanan varyans	Ortalama	Güvenirlilik
<b>1. Faktör: Güçlü Olma</b>			9,995	43,457	3,9176	,949
8. Çevremdeki insanlar üzerinde olumlu izlenimler bırakarak onların güvenini kazanırım	,766	,850				
16. Hedeflerime ulaşmak amacıyla kendimi motive edebilirim	,729	,832				
20. Kararlarımın sonuçlarını değerlendirdiğimde genellikle isabetli kararlar verdiğimi görürüm	,645	,793				
3. Kendime her daim güvenirim	,857	,789				
21. Meraklıyım, sorular sorar, bilmediğim şeyleri öğrenmek için araştırma yaparım	,747	,784				
5. Sözlü ve yazılı olarak kendimi ifade etmeyi başarırım	,594	,746				
22. Çıkabilecek problemleri önceden kestirerek gerekli önlemlerimi alırım	,662	,733				
10. Diğer insanlardan gelen sinyalleri iyi okurum	,739	,717				
7. En zor şartlarda dahi kendi kendimi iyileştirme yetisine sahibim	,786	,709				
23. Çözüm yollarını derhal görerek uygulamaya koyarım	,614	,702				
25. Kimsenin fark edemediği yaratıcı çözüm yollarını görebilirim	,714	,694				
17. En zor durumlarda dahi kendime inancımı kaybetmem	,683	,665				
2. Başkalarının üstesinden gelemeyeceği olumsuz yaşam koşulları ile mücadele etmeyi bilirim	,674	,637				
9. Güçlükler karşısında yılmadan ve sabırla mücadele ederim	,752	,631				
11. Dertlerimi unutabilmek için yaratıcılığımı kullanabilirim	,732	,610				
<b>2. Faktör: Lider Olma</b>			2,956	12,851	4,2022	,794
4. Parlak bir geleceğe sahip olma duygusu ve umudu içindeyim	,807	,889				
19. Başarı için olabildiğince yüksek ama ulaşılabilir hedeflerim vardır	,788	,863				
1. İnandığım şeyler uğruna sonuna kadar mücadele ederim	,501	,565				
<b>3. Faktör: İyimser Olma</b>			1,906	8,287	3,9424	,712
12. Kendimle barışığım	,800	,733				

13. Genellikle gülecek bir şeyler bulabilirim	,551	,702			
18. Çevremdeki imkan ve fırsatları kolay görüp değerlendiririm	,633	,561			
<b>4. Faktör: Öngörü</b>			1,244	5,410	3,7794 ,707
26. Zor bir durumda kaldığımda genellikle o durumdan çıkış yolunu bulabilirim	,676	,788			
24. Zor olan durumları dahi lehime çevirmekte hüneryim	,652	,778			
Döndürme metodu: Varimax; KMO Örneklem Yeterliliği: % 75,2					
Bartlett's Testi için Ki-Kare: 6288,202; s.d.: 253 p<0.0001;					
Toplam varyans: %70,005; Ölçeğin tamamına yönelik Alfa katsayısı: .939					
G. ortalama:3,9604 ; Std. sapma: 0, 99033; n: 247					
Cevap kategorileri: 1:Hiç Katılmıyorum..., 5:Tamamen Katılıyorum					

Tablo 4 incelendiğinde, yılmazlık ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda oluşturulan boyutların; (1) güçlü olma, (2) iyimser olma, (3) lider olma ve (4) öngörü olarak adlandırıldığı görülmektedir. Dolayısıyla, mutfak çalışanları tarafından en çok önemsenen yılmazlık boyutunun güçlü olma; en az dikkate alınan boyutun ise öngörü olduğu ortaya çıkmaktadır.

#### Değişkenler Arasındaki Korelasyona Yönelik Bulgular

Çalışma kapsamında oluşturulan hipotezler test edilmeden önce iş stresi, iş tatmini ve yılmazlık durumu değişkenleri arasında nasıl bir ilişki olduğunu tespit etmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 5 analiz sonuçlarını göstermektedir.

**Tablo 5. Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi**

	Ortalama	Std. Sapma	Bireysel K. Stres	Örgütsel K. Stres	İş Tatmini	Güçlü Olma	Lider Olma	İyimser Olma	Öngörü	
<b>Bireysel K. Stres</b>	Pearson K. P (çift yönlü)	2,5717	1,09158	1	,564**	,004	-,119	,024	,127*	-,126*
<b>Örgütsel K. Stres</b>	Pearson K. P (çift yönlü)	3,7672	1,01386	,564**	1	-,184*	-,260**	-,229*	-,063	,087
<b>İş Tatmini</b>	Pearson K. P (çift yönlü)	3,9530	,80409	,004	-,184**	1	,129**	,670**	,293**	,010
<b>Güçlü Olma</b>	Pearson K. P (çift yönlü)	3,9279	,76091	-,119	-,260**	,129*	1	,341**	,447**	,373**
<b>Lider Olma</b>	Pearson K. P (çift yönlü)	4,1984	,90004	,024	-,229**	,670**	,341**	1	,505**	,124
<b>İyimser Olma</b>	Pearson K. P (çift yönlü)	3,9312	,79020	,127*	-,063	,293**	,447**	,505**	1	,459**
<b>Öngörü</b>	Pearson K. P (çift yönlü)	3,7773	,69917	-,126*	,087	,010	,373**	,124	,459**	1

\*\*Korelasyon  $\alpha$ :0,01 (çift yönlü) düzeyinde anlamlıdır  
Cevap kategorileri: 1:Hiç Katılmıyorum..., 5:Tamamen Katılıyorum

Tablo 5'e göre, mutfak çalışanlarının örgütsel kaynaklı stres faktörleri ile iş tatminleri ve yılmazlık boyutlarından olan güçlü olma, lider olma ve iyimser olma boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, çalışanların örgütsel kaynaklı stres faktörleri arttıkça iş tatmin düzeylerinin düştüğü ve örgütte kendisini güçlü görme, iyimser olma ve lider olma gibi özelliklerinin azalmaya başladığı belirtilebilir. Yılmazlık boyutlarından olan güçlü olma, lider olma ve iyimser olma boyutları ile iş tatmini arasında ise pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur. Ayrıca Tablo 5 incelendiğinde, en yüksek korelasyona sahip ilişkinin lider olma ile iş tatmini arasında olduğu görülmektedir. Çalışanların örgütteki liderlik yetenekleri arttıkça bu durumun iş tatminlerini de olumlu yönde etkileyeceği ifade edilebilir.

#### Hipotezlerin Testine Yönelik Bulgular

Araştırmanın ilk hipotezi, iş stresinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu şeklinde kurulmuştur. Bu ilişkiyi test etmek için çoklu doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır. (Tablo 6). Gerçekleştirilen analize göre, model geçerlidir (F:6,575, p<0,001) ve modele göre tahmin işlemi yapılabileceğini göstermektedir. Bu model, mutfak çalışanlarının iş tatmininin ancak %5,1 oranında açıklayabilmektedir. Söz konusu oranın düşük

olduğunu ifade etmek gerekir. Yine, mutfak çalışanlarının iş tatmin düzeylerini, onların örgütteki stres faktörleri anlamlı şekilde açıklamaktadır. Mutfak çalışanlarının streslerindeki bir birimlik artışın, iş tatminini 0,226 birim artırdığı görülmektedir. Dolayısıyla, H1 hipotezinin açıklama oranı düşük olmakla beraber desteklendiği ortaya çıkarılmıştır.

**Tablo 6. Örgütsel Stresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişken	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar		t değeri	Anlam düzeyi	Çoklu bağlantı istatistikleri	
	$\beta$	Std. Hata	$\beta$				Tolerans	VIF
(Sabit)	4,471	,194			23,100	,000		
Bireysel Kaynaklı Stres	,117	,056	,158		2,097	,037	,682	1,467
Örgütsel Kaynaklı Stres	-,217	,060	-,274		-3,626	,000	,682	1,467

Bağımlı Değişken: İş Tatmini  
R: 0,226; R<sup>2</sup>:0,051; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>: 0,043; Model için F: 6,575; p<0,01; D-W: 2,152

Araştırmanın ikinci hipotezi örgütsel stresin çalışanların yılmazlık durumunu etkilemesine yönelik olarak kurulmuştur. Bu doğrultuda gerçekleştirilen analize göre, iş stresinin mutfak çalışanlarının yılmazlık durumunun tüm boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmaktadır (Tablo 7). İş stresi yılmazlık durumunun ilk boyutu olan güçlü olma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olup (F= 9,014; p<0,05); model geçerlidir. Regresyon katsayılarının anlamlılığını gösteren t istatistikleri; örgütsel kaynaklı stres (t=-3,780; p<0,05) için anlamlı, bireysel kaynaklı stres (t=,537; p>0,05) için anlamsızdır. Dolayısıyla, örgütsel stres bileşenlerinden sadece örgütsel kaynaklı stres ile güçlü olma arasındaki ilişkinin anlamlı (p<0,05) olduğu belirtilebilir. Değişkenler arasında negatif bir ilişki (R=0,262) mevcuttur. Bağımsız değişkenlerin (örgütsel kaynaklı stres) bağımlı değişkeni açıklama oranı olan R<sup>2</sup> değeri 0,069 olarak bulunmuştur. Söz konusu sonuç, güçlü olma boyutundaki değişimlerin %6,9'unun örgütsel kaynaklı stres faktörleri ile açıklandığını göstermektedir. Güçlü olma boyutunu açıklamada bireysel kaynaklı stres faktörlerinin etkisi bulunmamaktadır. Örgütsel kaynaklı stres faktörlerindeki 1 birimlik artış, güçlü olma boyutunu -,212 birim azaltmaktadır.

Yılmazlık durumunun ikinci boyutu lider olmadır. Lider olma için kurulan model geçerli (F= 11,558; p<0,05) olup; tahmin işleminde kullanılabilir. Çalışanların iş stresleri lider olma boyutunun %8,7'sini açıklamaktadır. İşteki stres faktörlerinin her ikisi de lider olma boyutunu etkilemektedir. Bireysel kaynaklı streste bir birimlik artış, lider olmayı 0,185 birim artırmakta; örgütsel kaynaklı streste 1 birimlik artış ise lider olmayı -,212 birim azaltmaktadır.

Yılmazlık durumunun üçüncü boyutu iyimser olmadır. Çalışanların iş stresleri iyimser olmanın %4,3'ünü açıklamaktadır. Bireysel kaynaklı stres ve örgütsel kaynaklı stres iyimser olma üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bireysel kaynaklı streste bir birimlik artış, iyimser olmayı 0,173 birim artırırken, örgütsel kaynaklı stres -,154 birim azaltmaktadır. Yılmazlık durumunun son boyutu olan öngörü için kurulan model (F=6,776; p<0,05) geçerlidir. Mutfak çalışanlarının iş stresleri, öngörü boyutunun %5,3'ünü açıklamaktadır. Bireysel kaynaklı streste bir birimlik artış, öngörü - ,165 birim azaltırken; örgütsel kaynaklı streste 1 birimlik artış ise öngörü - ,160 birim artırmaktadır. İş stresinin yılmazlık durumu üzerindeki etkisine yönelik gerçekleştirilen regresyon analizi ilginç sonuçlara işaret etmektedir. En önemlisi, örgütsel kaynaklı stres faktörlerinin göreceli olarak en fazla etkileyen stres faktörü olduğudur.

**Tablo 7. Örgütsel Stresin Yılmazlık Durumu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişken	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar		t değeri	Anlam düzeyi	Çoklu bağlantı istatistikleri	
	$\beta$	Std. Hata	$\beta$				Tolerans	VIF
(Sabit)	4,656	,181			25,657	,000	,682	1,467
Bireysel Kaynaklı Stres	,028	,052	,040		,537	,592	,682	1,467
Örgütsel Kaynaklı Stres	-,212	,056	-,283		-3,780	,000	,682	1,467

Bağımlı Değişken: **Güçlü Olma**  
R: 0,262; R<sup>2</sup>:0,069; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>: 0,061; Model için F: 9,014; p<0,01; D-W: 1,869

(Sabit)	4,911	,213			23,102	,000	,682	1,467
Bireysel Kaynaklı Stres	,185	,061	,224		3,024	,003	,682	1,467



Örgütsel Kaynaklı Stres	-,315	,066	-,355	-4,792	,000	,682	1,467
<b>Bağımlı Değişken: Lider Olma</b>							
R: 0,294; R <sup>2</sup> :0,087; Düzeltilmiş R <sup>2</sup> : 0,079; Model için F: 11,558; p<0,01; D-W: 1,629							
<b>(Sabit)</b>	4,067	,191		21,285	,000		
Bireysel Kaynaklı Stres	,173	,055	,239	3,144	,002	,682	1,467
Örgütsel Kaynaklı Stres	-,154	,059	-,197	-2,602	,010	,682	1,467
<b>Bağımlı Değişken: İyimser Olma</b>							
R: 0,207; R <sup>2</sup> :0,043; Düzeltilmiş R <sup>2</sup> : 0,035; Model için F: 5,446; p<0,01; D-W: 2,321							
<b>(Sabit)</b>	3,598	,168		21,392	,000	,682	1,467
Bireysel Kaynaklı Stres	-,165	,048	-,257	-3,405	,001	,682	1,467
Örgütsel Kaynaklı Stres	,160	,052	,232	3,076	,002	,682	1,467
<b>Bağımlı Değişken: Öngörü</b>							
R: 0,229; R <sup>2</sup> :0,053; Düzeltilmiş R <sup>2</sup> : 0,045; Model için F: 6,776; p<0,01; D-W: 2,347							

Çalışmanın son hipotezi, çalışanların yılmazlık durumlarının iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu yönünde kurulmuştur. Bu kapsamda, güçlü olma, lider olma, iyimser olma ve öngörü olarak sıralanan yılmazlık durumu bileşenleri bağımsız, iş tatmini bağımlı değişken olmak üzere iş tatminindeki değişimin ne kadarının yılmazlık durumu bileşenleri ile açıklanabildiğini belirlemek için regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 8'de elde edilen bulgular özetlenmiştir.

**Tablo 8. Yılmazlık Durumunun İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişken	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t değeri	Anlam düzeyi	Çoklu bağlantı istatistikleri	
	β	Std. Hata	β			Tolerans	VIF
<b>(Sabit)</b>	1,882	,272		6,920	,000	,738	1,355
Güçlü Olma	-,102	,058	-,097	-1,759	,080	,705	1,418
Lider Olma	,634	,050	,710	12,652	,000	,559	1,788
İyimser Olma	-,003	,064	-,003	-,049	,961	,730	1,370
Öngörü	-,047	,063	-,041	-,749	,455	,738	1,355
<b>Bağımlı Değişken: İş Tatmini</b>							
R: 0,680; R <sup>2</sup> :0,462; Düzeltilmiş R <sup>2</sup> : 0,453; Model için F: 52,028; p<0,01; D-W: 2,091							

Tablo 8 değerlendirildiğinde, modelin anlamlı (F=52,028; p<0,05) olduğu ortaya çıkmaktadır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına gösteren t istatistikleri; lider olma (t=12,652; p<0,05) için anlamlı, güçlü olma (t=-1,759; p>0,05), iyimser olma (t=-,049; p>0,05) ve öngörü (t=-,749; p>0,05) için anlamsızdır. Yılmazlık durumu bileşenlerinden sadece lider olma ile iş tatmini arasındaki ilişkinin anlamlı (p<0,05) olduğu belirtilebilir. Değişkenler arasında pozitif düzeyli bir ilişki (R=0,680) mevcuttur. Bağımsız değişkenin (lider olma) bağımlı değişkeni açıklama oranı olan R<sup>2</sup> değeri 0,462 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç, iş tatminindeki değişimlerin %46,2'sinin yılmazlık durumu bileşenlerinden lider olma ile açıklandığını göstermektedir. İş tatminini açıklamada güçlü olma, iyimser olma ve öngörü bileşenlerinin etkisi bulunmamaktadır. Lider olmadaki 1 birimlik artış, iş tatminini 0,634 birim artırmaktadır. Dolayısıyla, çalışmada kurulan H<sub>3</sub> hipotezi desteklenmiştir.

### Sonuç, Tartışma ve Öneriler

İş stresinin iş tatmini ve yılmazlık durumu üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla mutfak çalışanları üzerinde yapılan çalışma sonucunda öncelikle iş stresinin iş tatminini etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, iş stres düzeyi yüksek olan çalışanların işinden tatmin olmadıkları; tersi olarak da iş stres düzeyi düşük olan çalışanların iş tatminlerinin yüksek olabileceği ifade edilebilir. Bu bulgular, Leung vd., 2008; Baytar, 2010; O'Neill ve Kelly, 2011; Collie vd., 2015 ile Lambert vd., 2016 tarafından yapılan çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Baytar (2010) bankacılık sektöründeki temsilciler üzerinde yaptığı çalışmada, çalışanların iş başarısı ve iş tatminlerinin bireysel ve örgütsel stres kaynaklarından orta seviyede etkilendiğini ve stresle anlamlı bir ilişki içinde olduğunu tespit etmiştir. O'Neill ve Kelly (2011) konaklama işletmeleri örneğinde yapmış oldukları çalışma sonucunda, iş stresinin çalışanların iş performansı etkilediğini, daha düşük iş tatminine neden olarak işten ayrılma niyetlerini artırdığını ortaya çıkarmışlardır. Söz konusu bu sonuçlar, işteki stres faktörlerinin azaltılmasına dikkat çekmektedir. İşletmelerin özellikle örgütsel kaynaklı stres faktörlerini azaltması ve iş tatmin düzeyini artırıcı politikalar oluşturması, iş tatmini düşüklüğü yaşayan çalışanın yüksek verimle ve tatminle çalışmalarını sağlayabilecektir. Örgütler, iş stres seviyelerini azaltmak

için çalışanların çalışma koşullarını ve çevresini düzenlemeli, işteki rol belirsizliğini ortadan kaldıracak gerekli önlemleri almalı, kurum içi çatışmaları önlemek amacıyla iletişime önem vermeli ve çalışanların fikirlerini önemsemelidir. Ayrıca, oluşturulacak olan etkili bir stres yönetimi; çalışanların gerek fiziki gerekse de zihni dengesini sağlayacak bu durum da onların problem çözme ve karar verme yeteneklerini geliştirecektir. Bu sayede, örgütlerde daha sağlıklı, işbirlikçi ve üretken bir örgüt ortamı tesis edilerek çalışanların iş stres seviyeleri azaltılabilir. Bu çalışma bulgusuyla ters düşen çalışmalar da mevcuttur (Erdoğan, 2005; Çelik ve Turunç, 2009). Örneğin, Erdoğan (2005), hava trafik kontrolörleri üzerinde gerçekleştirmiş olduğu çalışma sonucunda bireysel ve örgütsel stres kaynakları ve iş tatmininin anlamlı düzeyde bir ilişkisinin bulunmadığını saptamıştır. Çelik ve Turunç (2009) savunma sektöründe yaptıkları çalışma sonucunda, çalışanların iş stresinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını ortaya çıkarmıştır. Bu sonuçların örneklemin yapısından kaynaklı olabileceği gibi stres seviyesinden de kaynaklanmış olabileceği belirtilebilir. Nitekim iş stresinin performansı düşüreceği ve iş tatmin düzeyini azaltacağı düşüncesi yaygın bir beklentidir.

Çalışmada tespit edilen diğer bir sonuç, iş stresinin çalışanların yılmazlık durumu üzerinde negatif etkisinin olduğudur. Bu etkiyle beraber, çalışanların iş stres düzeyleri arttıkça dayanıklılıklarının azaldığını belirtmek olasıdır. Elde edilen bu bulgu; Jahromi ve Chinaveh, 2018; Deniz vd., 2020 ile Saltık ve Kızılırmak, 2020 tarafından yapılan çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Deniz vd., (2020) hastane çalışanları örnekleminde yaptıkları çalışmada, iş stresi ve yılmazlık durumu arasında orta düzeyde negatif bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. Saltık ve Kızılırmak (2020) turist rehberleri üzerinde gerçekleştirdiği çalışma sonucunda, turist rehberlerinin psikolojik dayanıklılık boyutları ile stres yönetimi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Dolayısıyla, çalışanların psikolojik olarak yılmaz davranışlar sergilemesi iş stresini negatif yönde etkilemektedir. Bu durum, çalışanların kendilerine olan güveni gösterirken, örgüt ikliminin çalışanların tutum ve davranışları üzerindeki etkisini de göstermektedir. Bu nedenle, örgütteki stres faktörlerinin azaltılması, örgütte tesis edilecek iletişim becerisi, destekleyici örgütsel ve toplumsal çevrenin var olması bireylerin iş stresi ile mücadele gücünü ve uyumunu arttıracaktır. Buradan hareketle, iş stresi ile baş edebilmek için gerekli olan kaynaklar sağlanmalı ve çalışanların söz konusu kaynaklardan yararlanabilme fırsatları artırılmalıdır. Ancak bu sayede çalışanların yılmazlık durumları artacak veya azalacaktır.

Çalışma sonucunda tespit edilen bir diğer önemli bulgu ise çalışanların yılmazlık durumlarının iş tatmini üzerinde pozitif bir etki gösterdiği yönündedir. Yılmazlık durumu boyutlarından olan lider olmanın iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Bu durum, liderlik özellikleri sergileyen bireylerin psikolojik açıdan diğerlerine göre nispeten daha dayanıklı olduklarını göstermektedir. Bu sonuç; Çetin ve Basım, 2011; Smith ve Smith, 2015; Polatçı vd., 2017 ile Onan vd., 2021 tarafından yapılan çalışma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Polatçı vd. (2017) yılmazlık durumunun yaşam ve iş tatmini üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu saptamıştır. Dayanıklılığı yüksek çalışanların yaptıkları işten de memnun oldukları belirlenmiştir. Onan vd. (2020) finans ve lojistik sektöründeki çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışma sonucunda, yılmazlık durumunun iş tatminini pozitif yönde etkilediğini saptamışlardır. Dolayısıyla, psikolojik açıdan daha dayanıklı çalışanların örgütte bir olumsuzluk algılasa bile bu olumsuzluklarla baş etmede daha başarılı olduklarını ve tatminsizlik yaşama olasılıklarının kısmen düştüğünü göstermektedir. Söz konusu bu bulguların, insan kaynakları yönetiminde özellikle personelin alımı, işe yerleştirilmesi, kariyerinin planlanması gibi süreçlerde verilecek kararlara yardımcı olabileceği düşünülmektedir. Bu açıdan yılmazlık durumu kişilerin iş tatmininin artmasında rolü olan önemli bir kişilik özelliği olarak karşımıza çıkmakta ve özellikle turizm işletmelerinde bu tarz özelliği olan çalışanların istihdam edilmesi önem arz etmektedir. Örgüt yöneticilerinin yılmaz davranışlar sergileyen çalışanları daha iyi anlamaya ve ardından bu potansiyellerini açığa çıkarmaya yönelik destekleyici olmaları da gerekmektedir.

Çalışmanın bazı sınırlılıkları mevcuttur. İlk olarak araştırma kapsamındaki veriler Adana ilinde bulunan 4 yıldızlı otel işletmelerinin mutfak çalışanlarından elde edilmiştir. Araştırmaya il genelindeki farklı sınıflandırmadaki otel işletmeleri de dâhil edilebilir veya mutfak çalışanları dışında tüm otel çalışanlarından da veriler toplanabilir. Elde edilen veriler, bu çalışma sonucunda elde edilen bulguların benzerlik ve farklılıkları kapsamında karşılaştırılabilir. Araştırmanın nicel yöntemlerden anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilmesi, zaman ve maliyet gibi nedenler dikkate alınarak kolayda örnekleme tekniğinin kullanılması da bir sınırlılık olarak ifade edilebilir. Bu nedenle, farklı örnekleme tekniklerinden de yararlanılması sonraki araştırmalarda evreni daha genellenebilir şekilde temsil edebilecek verilere ulaşılabilmesine katkı sağlayabilir. Çalışmada iş stresinin iş tatmini ve yılmazlık durumu üzerindeki etkisi incelenmiştir. Gerçekleştirilecek olan diğer çalışmalarda çalışanların stres kaynaklarını belirlemeye yönelik araştırmalar yapılabileceği gibi, yılmazlık durumlarını etkileyen faktörleri (en çok yıpratıcı durumlar, olaylar ve olgular) belirlemeye yönelik

çalışmalar da yapılabilir.

### Kaynakça

- Adana İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2023). *Konaklama tesis istatistikleri*. Erişim Tarihi: 15.10.2023, <https://adana.ktb.gov.tr/Eklenti/82268,bakanligimizdan-belgeli-tesis-bilgileripdf.pdf?0>
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Gun Fie, D. Y. ve Alam, S. S. (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. *European Journal of Social Science*, 8(1), 121-131.
- Akgündüz, S., (2006). *Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi ve banka çalışanları için yapılan bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Araslı, H. ve Tümer, M. (2008). Nepotism, favoritism and cronyism: a study of their effects on job stress and job satisfaction in the banking industry of North Cyprus. *Social Behavior and Personality*, 36(9), 1237-1250.
- Aslan ve Cengiz, (2015). Akademisyenlerin iş stresi ile iş motivasyonu ilişkisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12, 25-43.
- Bakker, A. B. and Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.
- Basım, N. ve Şeşen, H. (2009). Örgütsel adalet algısı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü. Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi 17. Yönetim ve Organizasyon Kongresinde sunulmuş bildiri. Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Bayar, H. T. ve Öztürk, M. (2017). İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi araştırma görevlileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 525-546.
- Baytar, Ö. (2010). *İş yaşamında stresin işgören performansı üzerindeki etkileri* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulthuis, T. J. (2008). *Resilience Factors of university and college students with learning disabilities as revealed through retrospective interviews* (Doctoral Dissertation), Brock University, Ontario.
- Büyükbeşe, T. (2004). The relationship between organizational communication and the aspects of job satisfaction: A Field Study For Academic Organizations . *Akdeniz İİBF Dergisi*, 3(7), 1-31.
- Chitra, T. and Karunanidhi, S. (2013). Influence of occupational stress, resilience, and job satisfaction on psychological well-being of policewomen. *Indian Journal of Health And Well-Being*, 4(4), 724-730.
- Collie, R. J., Shapka, J. D., Perry, N. E. and Martin, A. J. (2015). Teachers' beliefs about social-emotional learning: Identifying teacher profiles and their relations with job stress and satisfaction. *Learning and Instruction*, 39, 148-157.
- Connor, K. M. and Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CDRISC). *Depression and Anxiety*, 18, 76-82.
- Çakıcı, A. C. ve Yılmaz, B. E. (2012). Mersin'deki otel çalışanlarının nükleer kaygıları, çevresel yaklaşım ve çevreci tüketim eğilimleri üzerine bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 1-22.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2009). Aile-iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisi: savunma sektöründe ampirik bir çalışma. *The Journal of Defense Sciences*, 8(2), 217-245.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), 79-94.
- Demirel, E. T. (2013). Mesleki stresin iş tatminine etkisi: Örgütsel desteğin aracılık rolü. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 220-241.
- Deniz, S., Çimen, M. ve Yüksel O. (2020). Psikolojik sağlamlığın iş stresine etkisi: hastane çalışanlarına yönelik bir araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 8(2), 351-370.
- Deveci, B. (2017). İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 39-53.

- Devi, A. and Sharma, J. (2013). Investigating role stress in frontline bank employees: A cluster based approach. *IIMB Management Review*, 25(3), 171-178.
- Erdinç, S. (2005). *Örgütsel ve bireysel stres kaynaklarının iş tatmini üzerine etkisi: Hava trafik kontrolörleri üzerine bir uygulama* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Erdoğan, P. ve Ak, M. (2021). Örgütsel stres ve iş tatmini arasında psikolojik dayanıklılığın aracı rolü: akademisyenler üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 433-442.
- Ersezgin, R. ve Tok, E. S. S. (2019). Algılanan iş stresi, psikolojik dayanıklılık, başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyini yordayıcı etkisi. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(36), 1-36.
- Firth, L., Mellor, D. J. Moore, K. A. and Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit??. *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 170-187.
- Gümüş, S. ve Sezgin, B. (2012). *Motivasyonun örgütsel bağlılığa ve performansa etkisi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları,
- Güzel, B. ve Özgül, E. (2014). Turizm işletmelerinde iş-aile yaşamı çatışması. Ş. A. Tükeltürk, N. Ş. Perçin ve B. Güzel (Ed.), *Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hackman, J. R. ve Oldham G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journey Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hao, S., Hong, W., Xu, H., Zhou, L. and Xie, Z. (2015). Relationship between resilience, stress and burnout among civil servants in Beijing, China: Mediating and moderating effect analysis. *Personality and Individual Differences*, 83, 65-71.
- Işık, Ş. (2016). Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 4(2), 165-182.
- Jamal M. (1999). Job stress and employee well-being: A cross-cultural empirical study. *Stress & Medicine*, 15, 153-158.
- Jahromi, F.D. and Chinaveh, M. (2018). Prediction Job Stress based on Resilience and Coping Strategies in Driving School Instructors. *Indian Journal of Positive Psychology*, 9(2), 279-281.
- Judge, T. A and Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395-404.
- Kalaycı, Ş. (2010). *Spss Uygulamaları Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.
- Kim, B. P., Murmann, S. K. and Le, G., (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 612-619.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. and Hogani N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, 53, 22-32.
- Lerouge, C., Nelson, A. and Blanton, J. E. (2006). The impact of role stress fit and self-esteem on the job attitudes of IT professionals. *Information & Management*, 43, 928-938.
- Leung M., Chan, Y. S. and Olomolaiye, P. (2008). Impact of stress on the performance of construction project managers. *Journal of Construction Engineering and Management*, 134(8), 644-652.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O. and Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and organization review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. and Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Manea, C. N., Salceanu, C., Chiper, C. and Chiper, I. (2013). Occupational stress and tolerance of bank employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 495-500.

- Onan, G., Turhan, M. ve Helvacı, İ. (2021). Psikolojik dayanıklılık, çalışan dayanıklılığı, örgütsel dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Hizmet sektörü üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 3277-3292.
- O’neill, J. W. and Kelly, D., (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385-390.
- Polatçı, S., Irk, E., Gültekin, Z. ve Sobacı, F. (2017). Psikolojik dayanıklılık ve kişilik özellikleri tatmin düzeyini etkiler mi? *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 29, 553-578.
- Saltık, Z. ve Kızıllırmak, İ. (2020). Profesyonel Turist rehberlerinde stres yönetimi ve psikolojik dayanıklılığın ölçülmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 53-70.
- Smith, J. F. and Smith, H. L. (2015). Savoring, resilience, and psychological well-being in older adults. *Aging & Mental Health*, 19(3), 192-200.
- Sözbilir, F. (2022). Demografik özellikler açısından iş stresi algısı: Konaklama sektörü örneği. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 13, 491-510.
- Sveinsdottir H., Biering P. and Ramel A. (2006). Occupational stress, job satisfaction and working environment among Icelanding nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal Nursing Studies*, 43, 875-889.
- Tabachnick, B. G. and Fideli, L. S. (2001). *Using multivariate statistics*. Boston: Allyn and Bacon, Boston.
- Taş, S. (2013). Düzce Üniversitesi araştırma ve uygulama hastanesi hemşirelerinde psikolojik dayanıklılık, depresyon ve algılanan stresin değerlendirilmesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- Theorell T, Perski A, Akerstedt T. and ark. (1988). Changes in Job strain in relation to changes in physiological state. *Scand J Work Environ Health*, 14, 189-196.
- Tiyce, M., Hing, N., Cairncross, G. and Breen, H. (2013). Employee stress and stressors in gambling and hospitality workplaces. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 126-154.
- Touzani, M., Hirschman, E. C. and Salah, L. H. (2016). Retail stressors in the Middle East/North Africa region. *Journal of Business Research*, 69(2), 726-735.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve Muğla Bölgesi’nde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi*, 5(2), 146-169.
- Unur, K. ve Pekerşen, Y. (2016). İş stresi ile toksik davranışlar arasındaki ilişki: Aşçılar üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 108-129.
- Yıldırım, Y., Taşmektepligil, M. Y. ve Üzüm H. (2011). Kısa versiyon örgütsel stres ölçeğinin türkçeye uyarlanması (Geçerlilik ve güvenilirlik çalışması). *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilim Dergisi*, 13(1), 103-108.
- Youssef, C. M. and Luthans, F. (2007). Positive Organizational behavior in the workplace the impact of hope, optimism and resiliency. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.