

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
2018-YL-028

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: EGE
BÖLGESİ'NDE GÖREV YAPAN TURİST REHBERLERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

HAZIRLAYAN
Ramazan YANAR

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Hakan ATAY

AYDIN-2018

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Ramazan YANAR tarafından hazırlanan “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Ege Bölgesi’nde Görev Yapan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı tez, 09.04.2018 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan: Dr. Öğr. Üyesi Hakan ATAY	ADÜ	
Üye : Doç. Dr. Ali Ender ALTUNOĞLU	MĞÜ	
Üye : Prof. Dr. Osman E. ÇOLAKOĞLU	ADÜ	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun tarih sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Doç. Dr. Ahmet Can BAKKALCI
Enstitü Müdürü

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

....../....../2018

Ramazan YANAR

ÖZET

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: EGE BÖLGESİ'NDE GÖREV YAPAN TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Ramazan YANAR

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hakan ATAY

2018, XXV + 165 sayfa

Şirketler, işgörenlerinin önceden belirlenmiş olan bir takım duygu gösterim biçimlerini sergilemesini talep ederler. Bireylerin bu talepleri yerine getirebilmek için içerisine girdiği duygusal çabaya duygusal emek tanımı yapılmakta olup; fiziksel ve zihinsel emeğin yanında önemli bir yer edinmiştir. Talep edilen duyguların işgörenlerle uyumsuz olduğu durumlarda ise bir takım olumsuz sonuçlar doğabilmektedir ve en olumsuz sonuçlardan biri de tükenmişlik sendromudur. Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki 1980'li yıllardan beri birçok sektörde araştırılmakta ancak turizm hizmet sektörünün en önemlilerinden biri olan turist rehberliği alanında yapılan çalışmaların yetersiz olduğu görülmektedir. Özgün bir yapısı olan turist rehberliği mesleği, sadece şirketlerin talep ettiği duyguların sergilenmesini değil, neredeyse dünyanın her yerinden gelmesi olası olan yüzlerce farklı kültürden insanın talep ettiği duyguların da sergilenmesini gerektirebilmektedir. Bu durum da rehberlerin duygusal emek davranışları ve sonucunda oluşması muhtemel olan tükenmişlik gibi etkilerini araştırmayı önemli hale getirmektedir.

Bu tez çalışmasında, Türkiye'nin en yoğun turizm bölgelerinden biri olan Ege Bölgesi'nde görev yapan turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeylerini ortaya çıkarmak ve bu kavramların arasındaki ilişkiyi saptamak amaç edinilmiştir. Araştırmada kullanılan verilerin elde edilmesinde nicel tekniklerden yararlanılmıştır. Turist rehberleri için en uygun ölçekler belirlenmiş ve 264 turist rehberinin anketleri doldurmaları sağlanmıştır.

Çalışma sonuçları rehberlerin, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunu yüksek düzeyde sergilediklerini; buna bağlı olarak duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma hissi içinde olduklarını içeren önemli bulgular içermektedir. Söz konusu olumsuz durum bazı değişkenlere göre olumlu yönde değişkenlik gösterse de; rehberlerin genellikle kendi içsel

duygularını bastırma eğilimi içinde olduklarını görülmektedir. Elde edilen sonuçlar, turist rehberi eğitim kurumları, meslek odaları ve rehberler için yol gösterici nitelikte önemli bulgular sunmaktadır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Turist Rehberi, Duygusal Emek, Tükenmişlik

ABSTRACT

EMOTIONAL LABOR AND BURNOUT RELATIONSHIP: A RESEARCH ON TOURIST GUIDES WORKING IN THE AEGEAN REGION

Ramazan YANAR

M.sc. Thesis, Tourism Management Department

Supervisor: Dr. Academic Member Hakan ATAY

2018, XXV + 165 pages

The companies ask their employees to display some predetermined emotional display rules by the organization. The emotional effort made by the employees in order to fulfill the demands of the company, is defined as emotional labor. Emotional Labor has been important within physical and mental labor. Some negative consequences can arise in the circumstances when the demanded emotions are dissonant with employee's own emotions and one of the most negative consequences is burnout syndrome. However the relationship between emotional labor and burnout has been researched since 1980s in many sectors; the number of the researches done on tourist guidance as one of the most important fields of tourism service industry, is seen insufficient. Tourist guidance as a characteristic job, can require displaying the emotions demanded by the people who may come from all over the world belonged to hundreds of different cultures, apart from displaying the only emotional rules of the company. This situation makes important researching the emotional labor of tourist guides and burnout as a possible consequence.

In this thesis, it is aimed to identify the relationship between emotional labor behaviours and burnout levels of tourist guides working in Aegean Region as one of the most busy touristic regions of Turkey. Quantitative techniques were used to obtain the data used in the research. The most suitable scales have been determined for tourist guidance and 264 tourist guides completed surveys.

The results include some significant findings which indicate that the tour guides mostly display the surface acting of emotional labor in high levels and related to this, guides are experiencing emotional burnout and dissonance. Although this negative situation shows a positive change in some variables; guides often tend to suppress their inner emotions. The results obtained from this research, provide important findings for tour guide educational institutions, occupational chambers and tourist guides.

KEY WORDS: Tourist Guide, Emotional Labor, Burnout

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimimde ve tez sürecimde; değerli görüş ve önerilerini, bilgi ve deneyimini, sabrını ve sevgisini esirgemeyen, her daim yüksek motivasyon sağlayan çok değerli danışman hocam Dr.Öğr. Üyesi. Hakan ATAY' a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Eğitimim süresince emeği geçen tüm değerli hocalarıma ve veri analizleri konusunda yardımını esirgemeyen Dr. Öğr. Üyesi Tuğrul AYYILDIZ' a, değerli görüşleri, önerileri ve eleştirileri ile tezime ışık tutan değerli hocalarım Doç. Dr. Ali Ender ALTUNOĞLU ve Prof. Dr. Osman Eralp ÇOLAKOĞLU' na teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmaya veri sağlanması aşamasına katkıda bulunan, turist rehberlerinden oluşan anket katılımcılarına anlayışları ve iyi niyetleri için teşekkür ederim.

Bu uzun süreçte maddi ve manevi desteğini esirgemeyen, her daim arkamda duran değerli babam Hüseyin YANAR ve ablam Esma ÇELİK başta olmak üzere tüm aile bireylerime ve arkadaşlarıma teşekkürü borç bilirim.

Ramazan YANAR

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI.....	v
ÖZET	vii
ABSTRACT	ix
ÖNSÖZ.....	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xix
ÇİZELGELER DİZİNİ.....	xxi
EKLER DİZİNİ	xxiii
KISALTMALAR DİZİNİ	xxv
GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM	5
1. TEZ ÇALIŞMASI HAKKINDA GENEL AÇIKLAMALAR	5
1.1. Çalışmanın Planı	5
1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	7
1.3. Araştırmanın Yöntemi	9
1.4. Araştırmanın Varsayımları	10
1.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	11
2. BÖLÜM	12
2. DUYGUSAL EMEK.....	12
2.1. Duygusal Emek Kavramsal Yaklaşımları.....	13
2.1.1. Çalışan Odaklı Yaklaşım	14
2.1.2. İş Odaklı Yaklaşım	14
2.2. Sosyal Bilimler Alanında Duygusal Emek Kavramına Temel Yaklaşımlar.....	15
2.2.1. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993)	15
2.2.2. Kruml ve Geddes Yaklaşımı (2000)	16
2.2.3. Grandey Yaklaşımı (2000)	17

2.3. Duygusal Emek Boyutları	20
2.3.1. Yüzeysel Davranış.....	20
2.3.2. Derinlemesine Davranış	20
2.3.3. Samimi Davranış	21
2.4. Duygusal Emegi Etkileyen Etmenler	21
2.4.1. Bireysel Etmenler	21
2.4.1.1. Cinsiyet	21
2.4.1.2. Yaş	23
2.4.1.3. Gelir durumu.....	24
2.4.1.4. Medeni durum.....	24
2.4.1.5. Çalışma süresi	24
2.4.1.6. Duygulanım.....	24
2.4.1.7. Empati	25
2.4.1.8. Duygusal zekâ.....	26
2.4.1.9. Kendini uyarılama.....	26
2.4.2. Örgütsel Etmenler.....	27
2.4.2.1. Duygusal davranış kuralları	27
2.4.2.2. Otonomi	28
2.4.2.3. Sosyal destek.....	29
2.5. Duygusal Emegin Yarattığı Sonuçlar.....	29
2.5.1. Olumlu Sonuçlar.....	29
2.5.2. Olumsuz Sonuçlar	30
3. BÖLÜM.....	31
3. TÜKENMİŞLİK	31
3.1. Tükenmişlik Modelleri	32
3.1.1. Freudenberger Modeli (1974)	32
3.1.2. Chernis Modeli (1980)	32

3.1.3. Edelmich ve Brodsky Modeli (1980).....	33
3.1.4. Pearlman ve Hartman Modeli (1982)	33
3.1.5. Golembiewski Modeli (1983).....	34
3.1.6. Pines Modeli (1988)	34
3.1.7. Maslach Modeli (1993).....	35
3.1.7.1. Duygusal tikenme.....	35
3.1.7.2. Duyarsızlaşma	35
3.1.7.3. Düşük kişisel başarı hissi	36
3.2. Tikenmişliği Etkileyen Faktörler	36
3.2.1. Çevresel (Örgütsel) Faktörler	36
3.2.1.1. İş yükü	37
3.2.1.2. Kontrol	37
3.2.1.3. Ödül.....	37
3.2.1.4. Aidiyet.....	38
3.2.1.5. Adalet	38
3.2.1.6. Değerler.....	38
3.2.2. Bireysel ve Sosyal Faktörler.....	39
3.2.2.1. Kişisel özellikler.....	39
3.2.2.2. Mesleki beklentiler ve çalışma süresi.....	40
3.2.2.3. Yaş.....	40
3.2.2.4. Cinsiyet.....	40
3.2.2.5. Eğitim.....	41
3.2.2.6. Medeni durum	41
3.3. Tikenmişliğin Sonuçları/ Etkileri.....	41
3.3.1. Bireysel Sonuçlar/ Etkiler.....	41
3.3.2. Örgütsel Sonuçlar/ Etkiler	42
3.3.3. Ailesel (Sosyal) Sonuçlar/ Etkiler	42

3.4. Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	43
3.4.1. Örgütsel Yöntemler	43
3.4.2. Bireysel Yöntemler.....	44
4. BÖLÜM.....	47
4. DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ.....	47
5. BÖLÜM.....	50
5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE HİPOTEZLER	50
5.1. Araştırma Tasarımı.....	50
5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	50
5.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	52
5.3.1. Duygusal Emek Ölçeği.....	52
5.3.2. Tükenmişlik Ölçeği	53
5.4. Verilerin Toplanması.....	54
5.5. Araştırma Hipotezleri	55
5.5.1. Demografik Özelliklerin Duygusal Emek Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler	55
5.5.2. Demografik Özelliklerin Tükenmişlik ve Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler	58
5.5.3. Katılımcıların Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarının Duygusal Emek ve Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler.....	61
5.5.4. Katılımcıların Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarının Tükenmişlik ve Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler.....	64
5.5.5. Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler.....	66
6. BÖLÜM.....	68
6. ANALİZLER VE BULGULAR	68
6.1. Katılımcıların Demografik Bulguları	69
6.2. Katılımcıların Rehberlik Dillerine Göre Dağılımını Gösteren Bulgular	70
6.3. Katılımcıların En Çok Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarına Göre Dağılımını Gösteren Bulgular	71

6.4. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi	71
6.5. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi	74
6.6. Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri	77
6.7. Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri	78
6.8. Duygusal Emek ve Demografik Değişkenler Arası İlişkileri Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi	79
6.8.1. Duygusal Emek ve Cinsiyet İlişkisini Gösteren Bulgular	79
6.8.2. Duygusal Emek ve Yaş İlişkisini Gösteren Bulgular	81
6.8.3. Duygusal Emek ve Eğitim Durumu İlişkisini Gösteren Bulgular	83
6.8.4. Duygusal Emek ve Medeni Durum İlişkisini Gösteren Bulgular	84
6.8.5. Duygusal Emek ve Gelir Durumu İlişkisi Gösteren Bulgular	86
6.8.6. Duygusal Emek ve Mesleki Tecrübe İlişkisini Gösteren Bulgular	88
6.8.7. Duygusal Emek ve Çalışma Şekli İlişkisini Gösteren Bulgular	90
6.9. Tükenmişlik ve Demografik Değişkenler Arası İlişki ve Hipotezlerin Testi	91
6.9.1. Tükenmişlik ve Cinsiyet İlişkisini Gösteren Bulgular.....	92
6.9.2. Tükenmişlik ve Yaş İlişkisini Gösteren Bulgular.....	93
6.9.3. Tükenmişlik ve Eğitim Durumu İlişkisini Gösteren Bulgular.....	95
6.9.4. Tükenmişlik ve Medeni Durum İlişkisini Gösteren Bulgular	97
6.9.5. Tükenmişlik ve Gelir Durumu İlişkisini Gösteren Bulgular	98
6.9.6. Tükenmişlik ve Mesleki Tecrübe İlişkisini Gösteren Bulgular.....	99
6.9.7. Tükenmişlik ve Çalışma Şekli İlişkisini Gösteren Bulgular.....	101
6.10. Duygusal Emek ve Çalışılan Müşterilerin Uyrukları Arasındaki İlişki ve Hipotezlerin Testi	103
6.10.1. Duygusal Emek ve Türkiye Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular.....	103
6.10.2. Duygusal Emek ve İngiltere Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular.....	105
6.10.3. Duygusal Emek ve Almanya Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular.....	106

6.10.4. Duygusal Emek ve Hindistan Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	107
6.10.5. Duygusal Emek ve Fransa Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	109
6.10.6. Duygusal Emek ve Latin Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	110
6.10.7. Duygusal Emek ve ABD Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	112
6.11. Tükenmişlik ve Çalışılan Müşterilerin Uyraklıları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi.....	114
6.11.1. Tükenmişlik ve Türkiye Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	114
6.11.2. Tükenmişlik ve İngiltere Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	116
6.11.3. Tükenmişlik ve Almanya Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	117
6.11.4. Tükenmişlik ve Hindistan Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	118
6.11.5. Tükenmişlik ve Fransa Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular	120
6.11.6. Tükenmişlik ve Latin Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular.....	121
6.11.7. Tükenmişlik ve ABD Uyraklı Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular.....	122
6.12. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi ve Alt Boyutlar Arası İlişkileri Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi.....	124
6.13. Araştırmanın Temel Kavramları Olan Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiyi Saptamaya Yönelik Kurulan Hipotezlerin Genel Değerlendirilmesi.....	129
7. TARTIŞMA VE SONUÇ.....	131
8. KAYNAKLAR.....	155
9. EKLER.....	163
ÖZGEÇMİŞ.....	165

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Araştırma Planı.....	5
Şekil 1.2. Araştırmanın Amacı	7
Şekil 2.1. Kruml & Geddes Duygusal Emek Modeli	16
Şekil 2.2. Grandey(2000) Duygusal Emek Modeli	17
Şekil 3.1. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	35
Şekil 6.1. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi ve Alt Boyutlar Arası İlişkiler	129

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 3.1. Örgütsel Temelde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	44
Çizelge 3.2. Bireysel Temelde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri	46
Çizelge 6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	69
Çizelge 6.2. Katılımcıların Rehberlik Dillerine Göre Dağılımı	70
Çizelge 6.3. Katılımcıların En Çok Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarına Göre Dağılımı.....	71
Çizelge 6.4. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Analizi Uygunluk Testi Sonuçları	71
Çizelge 6.5. Duygusal Emek Faktörleri	72
Çizelge 6.6. Duygusal Emek Ölçeği Maddeleri	74
Çizelge 6.7. Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi Uygunluk Testi Sonuçları	74
Çizelge 6.8. Tükenmişlik Faktörleri	75
Çizelge 6.9. Tükenmişlik Ölçeği Maddeleri.....	76
Çizelge 6.10. Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri	77
Çizelge 6.11. Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri	78
Çizelge 6.12. Duygusal Emek ve Cinsiyet İlişkisi	80
Çizelge 6.13. Duygusal Emek ve Yaş İlişkisi	81
Çizelge 6.14. Duygusal Emek ve Eğitim Durumu İlişkisi	84
Çizelge 6.15. Duygusal Emek ve Medeni Durum İlişkisi	85
Çizelge 6.16. Duygusal Emek ve Gelir Durumu İlişkisi	86
Çizelge 6.17. Duygusal Emek ve Mesleki Tecrübe İlişkisi.....	88
Çizelge 6.18. Duygusal Emek ve Çalışma Şekli İlişkisi	90
Çizelge 6.19. Tükenmişlik ve Cinsiyet İlişkisi.....	92
Çizelge 6.20. Tükenmişlik ve Yaş İlişkisi.....	94
Çizelge 6.21. Tükenmişlik ve Eğitim Durumu İlişkisi.....	96
Çizelge 6.22. Tükenmişlik ve Medeni Durum İlişkisi	97
Çizelge 6.23. Tükenmişlik ve Gelir Durumu İlişkisi.....	99

Çizelge 6.24. Tükenmişlik ve Mesleki Tecrübe İlişkisi.....	100
Çizelge 6.25. Tükenmişlik ve Çalışma Şekli İlişkisi	102
Çizelge 6.26. Duygusal Emek ve Türkiye Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	104
Çizelge 6.27. Duygusal Emek ve İngiltere Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	105
Çizelge 6.28. Duygusal Emek ve Almanya Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	107
Çizelge 6.29. Duygusal Emek ve Hindistan Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	108
Çizelge 6.30. Duygusal Emek ve Fransa Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	110
Çizelge 6.31. Duygusal Emek ve Latin Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	111
Çizelge 6.32. Duygusal Emek ve ABD Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	113
Çizelge 6.33. Tükenmişlik ve Türkiye Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	115
Çizelge 6.34. Tükenmişlik ve İngiltere Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	116
Çizelge 6.35. Tükenmişlik ve Almanya Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	118
Çizelge 6.36. Tükenmişlik ve Hindistan Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki	119
Çizelge 6.37. Tükenmişlik ve Fransa Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki.....	121
Çizelge 6.38. Tükenmişlik ve Latin Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki.....	122
Çizelge 6.39. Tükenmişlik ve ABD Uruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki.....	123
Çizelge 6.40. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi ve Alt Boyutlar Arası İlişkiler	126
Çizelge 6.41. Araştırmanın Temel Hipotezlerinin Kabul/ Ret Durumu	130

EKLER DİZİNİ

Ek 1: Anket Formu	163
-------------------------	-----

KISALTMALAR DİZİNİ

°C	: Santigrat
ABD	:Amerika Birleşik Devletleri
ATRO	:Aydın Turist Rehberleri Odası
ÇARO	:Çanakkale Turist Rehberleri Odası
Der. Dav	: Derinlemesine Davranış
Duy. Bas	: Duyguların Bastırılması
Duy. Emek	: Duygusal Emek
Duy. Tük	: Duygusal Tükenme
İZRO	:İzmir Turist Rehberleri Odası
KMO	: Kaiser Meyer Olkin
MURO	:Muğla Turist Rehberleri Odası
PZB	: Parasuraman, Zeithaml ve Berry
Sam. Dav	: Samimi Davranış
SPSS	:Statistical Package for Social Sciences
Vd.	: Ve diğerleri
Yüz. Dav	: Yüzeysel Davranış
YY	: Yüzyıl

GİRİŞ

Türkiye İstatistik Kurumu, Merkez Bankası ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın ortak hazırladıkları veri raporuna göre, ülkemizi ziyaret eden turist sayısı 2014 ve 2015 yıllarında toplam 83.032.600; elde edilen toplam gelir ise 65.770.681 \$ olmuştur. 2016 yılında ciddi bir düşüş olmuş ancak 2017 yılının Eylül ayına kadar olan süreçte yaklaşık 16 milyon turist ülkeye giriş yapmıştır. Yılsonu itibarıyla ise bu sayının 25 milyona yaklaşması beklenmektedir. Bu beklenen sayı 2014-2015 verilerinin çok aşağısında kalmakta ancak özellikle Asya pazarından Türkiye'ye A grubu seyahat acenteleri vasıtasıyla yapılan ileri tarihli rezervasyonlarda görülen artış ile geçmiş yıllarda elde edilen gelir seviyelerinin aşılabacağı tahmin edilmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017).

Dünyada turizm sektörü, özellikle 19. YY'ın sonundan günümüze kadar sürekli gelişim göstermiş ve ülkelerin ekonomileri için önemli bir kaynak konumuna gelmiştir. Türkiye'nin ise konumu itibarıyla üç kıtanın birleştiği noktada bulunmasından dolayı binlerce yıldır birçok önemli medeniyete ev sahipliği yapması neticesinde oluşan tarihi ve kültürel zenginliği, iklimi, jeolojik yapısı, doğası dolayısıyla birçok turizm çeşidinin yapılabilmesinin mümkün olduğu bir ülke olduğu açıktır. Ancak tüm bu özelliklerine rağmen dünya turizmindeki pazar payının umulan düzeyin altında olduğu görüşü de mevcuttur. Türkiye'nin dünya pazarında yeterli seviyeye ulaşabilmesi adına, devletin siyasi ve ekonomik politikalarının doğru adımlarla uygulanmasının öneminin yanı sıra ülkeye gelen turistlerin memnun ayrılmalarının önemi de sürdürülebilirliğin sağlanması adına oldukça fazladır. Bu noktada Türk turizmcilerine ve özellikle turist rehberlerine büyük bir iş düşmektedir. Zira birçok turist, ülkeye adım attığı ilk anda turist rehberiyle karşılaşabilmekte ve tatili süresince onunla zaman geçirebilmektedir. Bu durum da rehberi, temsil ettiği ülkenin aynası konumuna sokmaktadır. Turist, beraber zaman geçirdiği rehberle güvenmekte ve ülke ekonomisine sağlayacağı katkının seviyesi çoğu zaman turist rehberlerinin bilgi, beceri, davranış özellikleri ve hizmeti sunma şekline bağlı olarak değişebilmektedir. Turist rehberinin hizmeti sunma şeklinde oluşan farklılıklar, mesleki verimliliğin artmasını da sağlayabilmektedir.

Rehberlerin bünyesinde çalıştığı acentelerin rehberlerden, önceden belirlenmiş örgütsel davranış kurallarını sergilemelerinin beklenmesinin yanı sıra turistlerin de rehberlerden duygusal ve davranışsal açıdan beklentileri mevcuttur. Çolakoğlu vd., (2010) rehberlerin özelliklerinin; özgüven, soğukkanlılık, dürüstlük, samimiyet, yaratıcılık, sabır,

güler yüz, espri yeteneği ve ahlak olduğunu ifade etmişlerdir. Bu özellikler aynı zamanda müşterilerin de rehberden beklentileri olabilir. Rehberlik mesleğinin işleyişi ile ilgili bu durum göz önüne alındığında rehberlerin, acente ve özellikle müşteri memnuniyetini sağlayabilmeleri için duygularını kullanmaları kaçınılmazdır. Hizmet sektöründe daha çok müşteri odaklı bir yaklaşımın benimsenmiş olmasından dolayı da turistlerin aldıkları hizmetten tatmin olmaları için rehberlerin duygularını kullanmaları ya da düzenlemeleri önem teşkil etmektedir. Bu ifadelere dayanarak, rehberlik mesleğinin yalnızca fiziksel veya zihinsel bir emeğe dayanmadığı; özellikle duygusal olarak da bir emek sarfiyatının gerekliliğinin önemli düşünülmelidir. Bu doğrultuda Hochschild (2003), duyguları da iş dünyasında bir emek gücü olarak değerlendirerek, literatüre duygusal emek kavramını kazandırmıştır. Kruml ve Geddes'e göre, (2000) literatürde yer alan çalışmaların bazılarında duygusal emek boyutları farklılaşsa da oluşan genel yargı, duygusal emeğin üç boyutunun olduğudur. Bunlar; samimi, derinlemesine ve yüzeysel davranış boyutlarıdır. Samimi davranış boyutu, bireyin içsel duyguları ile beklenen duyguların uyumlu olması; derinlemesine davranış, bireyden beklenen duyguların bazı içsel çabalarla gerçekten hissedilmesi ve uygun davranışların sergilenmesi; yüzeysel davranış ise kısaca bireyden beklenen duygularla içsel duygularının uyumsuz olması ya da bireyin maske takarak rol yapması olarak açıklanmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006:1182). Turist rehberlerinin mesleğin icrasında samimi davranış sergilemelerinin önemi kritik bir öneme sahiptir. Bununla ilgili Chu ve Murrmann (2006), hizmet sektöründe samimi ve mutlu görünmenin, işin bir parçası olduğunu ifade ederek samimi davranış boyutunun gerekliliğini vurgulamaktadırlar.

Rehberlerin sergilediği duygusal emek davranışları, yaşadıkları farklı deneyimlere göre muhakkak değişecektir. Örneğin bir rehberin müşterilere karşı negatif duygular beslediği bir deneyimde rehber; müşterilere bu negatif hislerini yansıtmayacaktır. Bu durumda rehber, geçmiş mutlu deneyimlerini anımsayarak veya kendini mutlu eden şeyleri düşünerek gerçekten mutlu hissetmeyi başarır, duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutunu sergilemiş olur. Bunun yerine, jest ve mimiklerini değiştirerek müşterilere mutluymuş gibi görünmesi ise duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunu ile ilgilidir. Bu çalışmada, faktör analizleri neticesinde duygusal emeğin dördüncü bir boyutuna ulaşılmıştır. Bu boyuta; içerdiği ifadeler ve literatürde yer alan bazı çalışmalar (Grandey, 1999; Pala ve Sürgevil, 2016; Durgut ve Kâhya, 2015) dikkate alınarak, duyguların bastırılması adı verilmiştir. Bir turist rehberi, öfkeli bir müşterinin kaba davranış ve söylemleri karşısında

öfke duygusu hissetse bile bunu karşı tarafa yansıtmayacaktır. Hissettiği duyguları düzenlemesi gerekecek; bunu da hislerini bastırarak yapacaktır. Bu durum ise duygusal emeğin dördüncü boyutu olan duyguların bastırılması ile ilgilidir.

Literatürde yer alan birçok çalışmada genel olarak; duygusal emek davranışlarından olumsuz sonuçlara neden olan boyut yüzeysel davranıştır ve bu olumsuz sonuçlar genellikle duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma hissidir (Kruml ve Geddes, 2000; Grandey, 2003; Johnson, 2007; Furnell, 2008; Köksel, 2009; Brotheridge ve Grandey, 2002; Eroğlu, 2014). Bu olumsuz sonuçlara ek olarak, bireylerin kişisel başarı hislerinde oluşan düşüş de değerlendirilebilir. İfade edilen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde düşüş kavramları da tükenmişlikle ilgilidir. Maslach ve Jackson, (1981:99) tükenmişliği; uzun vadede yaşanan strese bağlı bir reaksiyon olarak çalışanlarda görülen psikolojik bir rahatsızlık olarak tanımlamaktadırlar. Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, tükenmişlik sendromu ile ilgili birçok çalışma üç boyut altında değerlendirilmiştir. Bunlar yukarıda da ifade edilen; duygusal tükenme, kişisel başarı hissinde düşüş ve duyarsızlaşmadır (Maslach vd., 2001:402). Duygusal tükenme kısaca, bireyin duygularının yıpranması ile genel bir yorgunluk hali hissetmesidir ve tükenmişliğin en kritik boyutudur (Arı ve Bal, 2008). Duyarsızlaşma, müşterilere karşı davranışların negatif olması ve katılaşmasıdır (Şıklar ve Tunalı, 2012). Kişisel başarı hissinde düşüş ise, bireyin kendini yetersiz hissetmesidir (Maslach ve Jackson, 1981). Bir turist rehberinin yaptığı işten duygusal olarak uzaklaşmış olması, turların sonunda ruhen tükenmiş olduğunu hissetmesi, sosyal çevrelerinden uzaklaşması duygusal tükenme; müşterilere yaklaşımında takındığı üslubun küçümseyici olması veya turistleri çeşitli kıstaslara göre sınıflandırmaya başlayıp kişiye göre muamele göstermeye başlaması duyarsızlaşma; bunlara bağlı olarak kendinin iyi bir rehber olmadığını düşünmesi de kişisel başarı hissinin düşüşü boyutu ile ilgilidir.

Turist rehberliği mesleği veya turistlerle birebir etkileşimin işin bir parçası olduğu turizmle ilgili mesleklerde yüksek duygusal emek sarfiyatı tükenmişliğe neden olabilmektedir (Wong ve Wang, 2009; Anderson vd, 2012; Filho, 2011). Fakat aynı zamanda turist rehberliğinin eğlenceli ve bol kazançlı bir meslek olmasından dolayı (Çolakoğlu vd, 2010), rehberlerin tükenmişlik seviyelerinin çok düşük olması da olasıdır. Bu tez çalışmasında da duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde pozitif etkilerinin var olacağı varsayımı yapılarak araştırma sorusunun temel ifadesi “*Ege Bölgesi’nde görev yapan turist*

rehberlerinin duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki var mıdır?” şeklinde oluşturulmuştur.

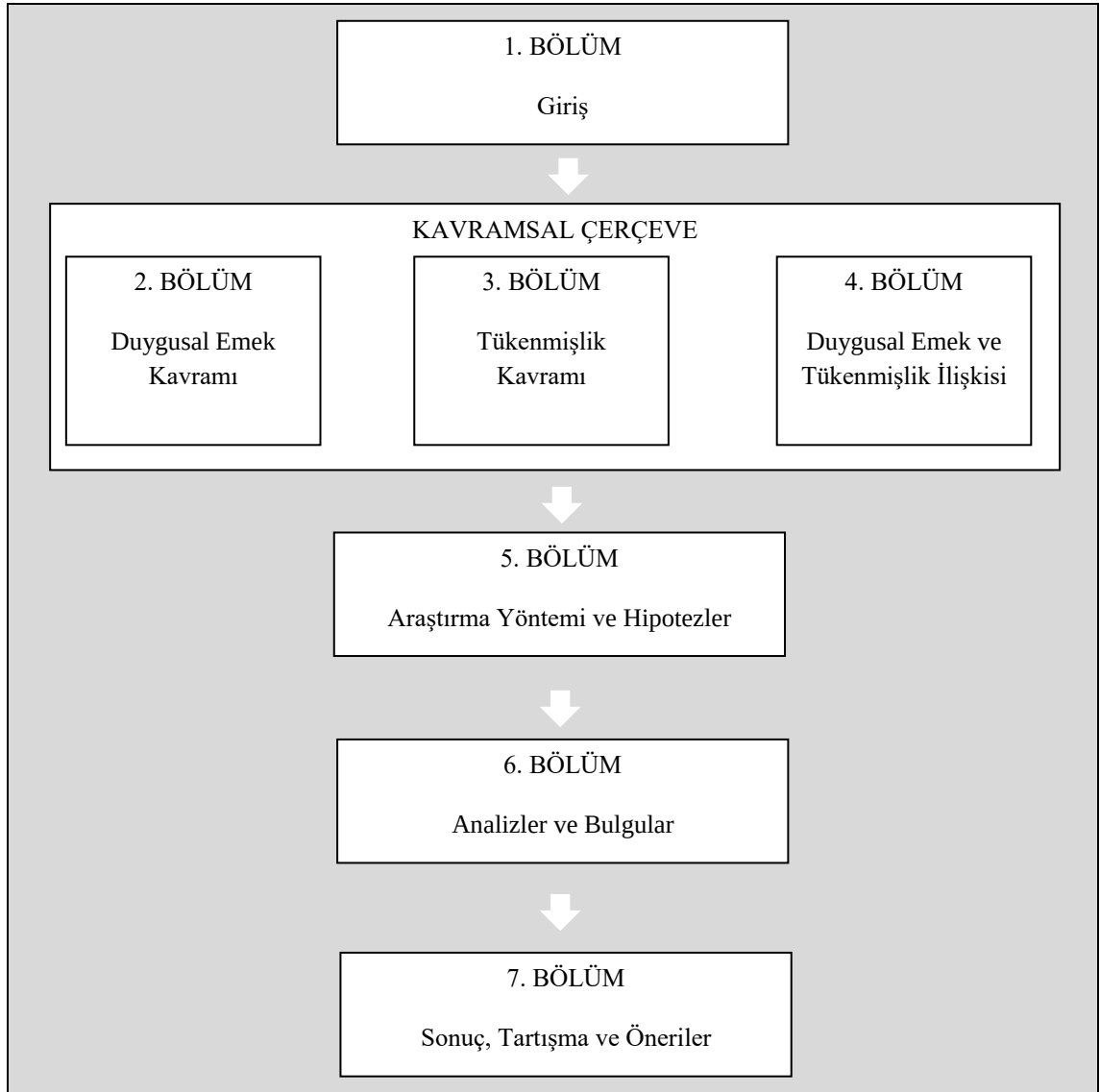
Bu bölümde yapılan açıklamalar doğrultusunda; turizmin ülke ekonomisindeki yerinin önemi, turizmde müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilirliğin sağlanmasında rehberlerin oynadığı kilit rol, rehberlik mesleğinin işleyişinde duygusal emek sarfiyatının gerekliliği ve olası sonucu olan tükenmişlikle ilgili değerlendirmeler yapılmış; bazı terimlerin tanımlarına örneklerle yer verilmiştir. Tüm bu değerlendirmelerin ışığında bu tez çalışması; Ege Bölgesi’nde görev yapan turist rehberlerinin sergilediği duygusal emek davranışları ve sonucunda oluşan tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin saptandığı bulguları sunmaktadır. Aynı zamanda çalışma; rehberlerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklerin yanı sıra çalışılan müşterilerin uyruklarına göre de değişkenlik gösterdiğinin saptandığı önemli bulguları içermektedir.

1. BÖLÜM

1. TEZ ÇALIŞMASI HAKKINDA GENEL AÇIKLAMALAR

1.1. Çalışmanın Planı

Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ve sonucunda oluşması ön görülen tükenmişlik düzeylerinin incelendiği bu tez çalışmasının planı Şekil 1,1'de görüldüğü gibi tasarlanmıştır.



Şekil 1.1. Araştırma Planı

Şekil 1.1'e göre çalışma yedi bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm; araştırmanın temel kavramları, bu çalışmayı yapmanın gerekliliği, amacı önemi, varsayımları, kapsam ve sınırlılıkları, yöntemi gibi açıklamaların yer aldığı kısımları içermektedir.

İkinci bölüm, araştırmanın kavramsal çerçevesinin oluşturulduğu literatür taramasının ilk evresini oluşturmaktadır. Bu bölümde duygusal emek kavramına dair literatür taramasında elde edilen bilgilere yer verilmiştir. Buna göre; duygusal emek kavramı tanımlanmış, tarihsel gelişim süreci ve farklı çalışmalarda yer alan yaklaşımlar incelenmiştir. Bireylerin duygularının yönetimi ifadesini içeren duygusal emek kavramının, bireysel özellikler vb. birçok değişkene göre değiştiğini gösteren bilgiler ve duygusal emeğin literatürde birçok çalışmada var olan üç boyutu (samimi, derinlemesine, yüzeysel davranış) bu bölüme dâhil edilmiştir. Duygusal emek sarfiyatının olumlu yönde yarattığı sonuçların yanı sıra olumsuz sonuçlarına da yer verilmiş; bu olumsuz sonuçlardan en önemlisi ise tükenmişlik boyutları olarak bu tez çalışmasına konu edilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümü, tükenmişlik kavramının incelendiği literatür taramasının ikinci evresini oluşturmaktadır. Bu bölümde, tükenmişlik kavramının farklı çalışmalarda yer alan tanımlarının ve tükenmişlik modellerinin yanında, tarihsel gelişim sürecine ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi olmak üzere üç ana başlık altında boyutlarına yer verilmiştir. Tükenmişlik durumunun kişilere vb. birçok değişkene bağlı olabileceği varsayılarak yapılan literatür taramasının bu bölümünde, tükenmişliği etkileyen faktörlerin var olduğu belirlenmiş ve bu bilgilere yer verilmiştir. Literatür taramasının bu kısmı, bireylerin kişisel ve iş yaşamlarında ciddi sorunlara yol açan tükenmişlik sendromuyla baş etme yöntemleri ile sonlandırılmıştır.

Literatür taramasının son evresinde, araştırmanın “*duygusal emek davranışları tükenmişlik ve alt boyutları ile ilişkilidir*” varsayımından yola çıkarak; literatürde yer alan, konu ile ilgili çalışmalardan elde edilmiş sonuçlara ve araştırmacıların konuya yaklaşımlarına yer verilmiştir.

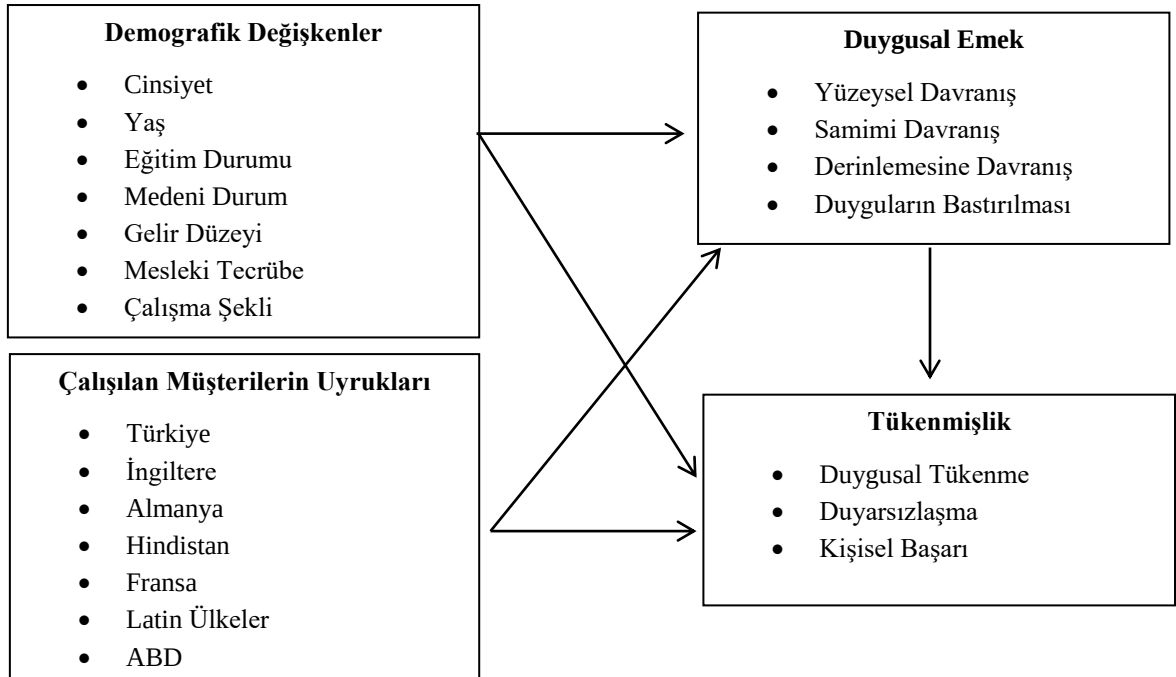
Çalışmanın beşinci bölümünde, araştırma sorularına cevaplar bulmak adına, literatür taraması temel alınarak uygun hipotezler kurulmuş ve sonuçlara ulaşmak adına uygun araştırma yöntemleri belirlenmiştir. Bu bölümde araştırma evreni ve örneklemini, kullanılan ölçekler ve veri toplama sürecine dair açıklayıcı bilgilere de yer verilmiştir.

Şekil 1.1’e göre altıncı bölüm, toplanan verilerin analiz edilmesi sonucu elde edilen bulguları içermektedir. Çalışmanın sonu olan yedinci bölümde, elde edilen bulgular ve bunların literatüre katkısı tartışılmış, araştırma sorularına cevaplar verilmiş, gerekli kurum ve kişilere önerilerde bulunulmuş ve tez çalışması sonlanmıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turist memnuniyeti ve turistlerin ülkeyi yeniden ziyaret etme niyeti üzerinde turist rehberlerinin duygusal ve fiziksel emeğinin önemi oldukça fazladır. Ülke imajının aynası niteliğindeki turist rehberlerinin yüksek memnuniyet sağlama adına yine yüksek bir duygusal emek sarf etmeleri kaçınılmazdır. Bu da birçok değişkene de bağlı olmak suretiyle tükenmişlik boyutlarına yol açmaktadır. Duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde etkilerinin var olduğuna dair literatürde birçok çalışma mevcuttur (Grandey, 1999; Chu, 2002; Furnell, 2008; Köksel, 2009; Yalçın, 2010; Kaya ve Özhan, 2012).

Turist rehberlerine motivasyon misyonu yüklenmiştir ve turistlerin içinde bulundukları çevrenin tercümanlarıdır. Rehberler sorumluluk sahibi liderlerdir ve turistlerin tur süresince sınırlarının çizilmesine yardımcı olan eğitimcilerdir (Filho, 2014:82). Ancak rehberlere yüklenen bu misyonun sonucunda uzun vadede oluşan tükenmişlik olgusu, gerek aile hayatlarında gerekse kişisel olarak bir takım olumsuz sonuçları doğurduğu da gözlemlenmiştir (Filho, 2014; Wong ve Wang, 2015). Bu olumsuz sonuçların en başında ise tükenmişlik gelmektedir (Wong ve Wang, 2015:8).



Şekil 1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin turistlerle etkileşimleri sırasında duygusal bir emek sarf etmeleri sonucunda ortaya çıkan

tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bunun yanında, turist rehberi katılımcıların duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlerce nasıl etkilendikleri ve rehberlerin çalıştıkları müşterilerin uyruklarına göre nasıl değişim gösterdiklerinin saptanması da ikincil amaç olarak belirlenmiştir. Çalışmada elde edilmesi amaçlanan bulgular Şekil 1.2’de gösterilmiştir. Bu amaçlar göz önüne alınarak araştırmada cevap aranan sorular şu şekildedir;

- **Duygusal emek ve alt boyutlarının tükenmişlik ve alt boyutları üzerinde etkisi var mıdır?**
- Demografik değişkenlerin duygusal emek davranışları üzerinde etkisi var mıdır?
- Demografik değişkenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi var mıdır?
- Araştırmaya katılan turist rehberlerinin hizmet verdikleri müşterilerin milliyetleri ile duygusal emek düzeyleri üzerinde etkisi var mıdır?
- Araştırmaya katılan turist rehberlerinin hizmet verdikleri müşterilerin milliyetleri ile tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi var mıdır?

Araştırmanın rehberlerle yapılmasının temel sebebi, turizm hizmet sektöründe turistlerle en fazla yüz yüze etkileşim içerisinde olan meslek gruplarından birinin turist rehberliği olması ve bunun sonucunda rehberlerin duygusal emek davranışlarını sergilemelerinin kaçınılmaz olmasıdır. Örneklem seçiminin bir diğer sebebi ise şahsımın da aynı zamanda turist rehberi olarak çalışmalarımı sürdürüyor olması; turist rehberlerinin temel sorunlarının yakından tanınması ve tecrübe edilmesidir. Bu sorunların en başında literatürde var olan çalışmalara da dayanarak turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerini yaşama potansiyellerinin yüksek olması gelir (Kaya ve Özhan, 2012; Torland, 2013; Filho, 2014; Wong ve Wang, 2015).

Ülkenin daha etkili tanıtımı, imajının iyileştirilmesi konusunda birçok çalışma literatürde yer almaktadır. Ancak hiçbir tanıtım aktivitesi ve pozitif destinasyon algısı yaratma çalışması bir rehberin turistle birebir etkileşiminin kadar etkili olamayacağı düşünülmektedir. Zira çoğu turist ülke hakkında hiç bilgisi olmadan gelerek ilk bilgileri rehberden almaktadır. Hochschild’in (2003:9) uçuş görevlileri ile yaptığı çalışmaya göre *“hiç kimse somurtkan bir garson, huysuz bir banka memuru ya da sipariş almamak için göz temasından kaçınan bir uçuş görevlisi ile uğraşmak istemez”*; ifadesinden yola çıkarak turistler de rehberlerin belli duyguları sergilemelerini isterler. Dolayısıyla duygusal bir emek

gerektiren bu sektörde, rehberlerin en büyük sorunlarından biri, çoğu zaman kendi duygularını değil de beklenen duyguları sergiledikleri için; tükenmişlik düzeylerini tecrübe etmeleridir. Spesifik olarak bu sorun ile ilgili ise literatürde çok sayıda çalışma bulunmamaktadır. Konu hakkında ülkemizde Kaya ve Özhan (2012) tarafından 147 örneklem ile yapılan çalışmaya nazaran bu çalışmada 264 örneklem sayısı ile Ege Bölgesi'nde görev alan rehberler üzerinde daha kapsamlı bir çalışma yapılmıştır. Duygusal emek ve tükenmişlik ölçekleri ile hazırlanmış ve literatürde doğruluğu ispat edilmiş anket çalışmaları ile elde edilen verilerin analizi sonucunda, turist rehberi eğitim kurumlarına, turist rehberlerine, rehberlik odalarına ve seyahat acentelerine önerilerde bulunulacak ve gelecekte bu konu ile ilgili yapılacak çalışmalara ve bilime katkılar sağlanacaktır.

1.3. Araştırmanın Yöntemi

Tez çalışmasında, Sosyal Bilimler alanında en yaygın kullanılan yöntem olan nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın başında kurulan “*duygusal emek davranışları tükenmişlik ve alt boyutları ile ilişkilidir*” ifadesinde yola çıkarak; çalışmanın ana değişkenleri olan Duygusal Emek- Tükenmişlik ve diğer değişkenler çerçevesinde literatür taraması yapılması; hipotezler kurularak bunların test edilmesi anlayışı benimsenmiştir. Hipotezlerin testi, anketlerle elde edilen verilerin analizi ile gerçekleştirilmiştir.

Hizmet çalışanlarının bir anlamda kendilerinden beklenen davranışlardan daha fazlasını gösterip göstermemeleri, onların görevleri esnasında içinde bulundukları duygu yoğunluğu ile de ilgilidir (Kiffin-Petersen vd., 2011). Bu durumu duygusal olayların çevreye verilen tepkileri etkilediğini vurgulayan Duygusal Olaylar Teorisi (Weiss ve Cropanzano, 1996) kapsamında ele aldığımızda, örgüt içinde yaşanan olumlu ve olumsuz olaylar çalışanlarda davranış değişikliklerine yol açan duygusal tepkilere neden olabilmektedir. Söz konusu teori, çalışanların yaşamış olduğu olumlu ve olumsuz olayların onları davranış değişikliğine sürükleyebileceğini ileri sürmektedir. Fisher ve Ashkanasy' e göre (2000) pozitif duygular olumlu davranışa yöneltirken, negatif duygular ise çalışanlarda olumsuz tutum ve davranışları beraberinde getirmektedir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014). Bu tez çalışmasında Duygusal Olaylar Teorisi esas alınmıştır.

Araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için aşağıdaki adımlar izlenmiştir.

- Araştırma sorusunun belirlenmesi;

- Araştırma yöntem ve yaklaşımlarının belirlenmesi;
- Turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin ölçülebilmesi için en uygun ölçeklerin belirlenmesi;
- Anketlerin oluşturulması, dağıtımı ve verilerin toplanması;
- Konunun kavramsal çerçevesini oluşturmak için geniş çaplı literatür taraması yapılması;
- Yapılan literatür taraması neticesinde elde edilen bulgular ve araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi adına oluşturulan araştırma soruları temel alınarak uygun hipotezlerin kurulması;
- Verilerin analizleri için uygun testlerin bulunması ve bulguların elde edilmesi;
- Hipotezlerin test edilmesi;
- Elde edilen bulguların ışığında sonuçların ve önerilerin yazılması.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek düzeyleri ve tükenmişlik ilişkilerinin incelendiği bu çalışma aşağıdaki varsayımlar üzerine kurulmuştur.

- Araştırmaya katılan turist rehberlerinin araştırmada kullanılan ölçeklerde kullanılan kavramları bildiği ve içtenlikle cevap verdiği; dolayısıyla verilen bu cevapların Ege Bölgesi'nde görev yapan turist rehberlerinin görüşlerini yansıttığı varsayımı yapılmıştır.
- Turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin oluşmasında, bu çalışmaya dâhil edilen değişkenler dışında başka sebeplerin de olabileceği ancak ölçeklerde yer alan değişkenlerin katılımcıların duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin belirlediği varsayılmıştır.
- Duygusal emek ve tükenmişlik kavramları ve aralarındaki ilişkiler ile ilgili daha önce yapılan çalışmalardan yola çıkarak bu çalışmada da duygusal emek ve tükenmişlik arasında ilişki olduğu varsayımı yapılmıştır.

- Bu çalışmada, konu ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalarda kullanılan değişkenlerin dışına çıkılarak ve rehberler üzerinde yapılan gözlemler dâhilinde; turist rehberlerinin çalıştıkları müşterilerin uyruklarının da duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi olduğu varsayımı yapılmıştır.
- Çalışmada kullanılan ölçekler vasıtasıyla toplanan verilerin ve ölçümlerin doğru olduğu varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Tez çalışmasının oluşturulduğu kapsam ve sınırlılıklar aşağıda belirtildiği gibidir;

- Bu çalışmada katılımcı turist rehberleri bireylerin belirlenen değişkenler kapsamında, duygusal emek düzeyleri ve tükenmişlik üzerindeki etkileri incelenmiştir. Turist rehberlerinin diğer tutum ve davranışları bu çalışmanın kapsamı dışında tutulmuştur.
- Çalışma; yalnızca Ege Bölgesi'nde faal olan turist rehberleri ile sınırlıdır. Çalışmanın sonuçları farklı bölgelerde farklı turist rehberleri ile yapılması farklı sonuçlar oluşturabilir.
- Bu çalışmada elde edilen ve analiz edilen veriler kullanılan ölçeklerin içerdiği ifadeler ile sınırlıdır.

2. BÖLÜM

2. DUYGUSAL EMEK

Türk Dil Kurumu'na göre emek; insanın bilinçli olarak belli bir amaca ulaşmak için giriştiği hem doğal ve toplumsal çerçevesini hem de kendisini değiştiren çalışma sürecidir. Duygu ise sözlükte; belirli nesne, olay veya bireylerin, insanların iç dünyasında uyandırdığı izlenim şeklinde tanımlanmıştır (<http://www.tdk.gov.tr/>). Duyguların bir emek olarak değerlendirilmesi ise ilk olarak Hochschild (1983) tarafından literatüre geçirilmiştir.

Günümüzde her sektörde rekabet piyasasının yükselmesi ile müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilirlik kavramlarının da aynı ölçüde önemi artmıştır. Özellikle hizmet sektöründe fiziksel ve zihinsel emeğin tek başına yeterli olmadığı açıkça görülmüş ve şirketlerin birçoğu şirket prensiplerine çalışanlar tarafından belli başlı duyguların sergilenmesini eklemiştir. Bu da çalışanların mesailerı süresince müşteri memnuniyetini sağlamak veya şirket prensiplerine riayet edebilmeleri adına çeşitli duygusal emek davranışları sergilemek zorunda olduklarını ifade etmektedir.

Duygusal emek, literatürde özellikle 1983 yılından beri birçok çalışmada konu edinilmiş; ilk olarak ise ABD'de (Amerika Birleşik Devletleri) Arlie Hochschild tarafından 1983'te yapılmış çalışmada uçuş görevlilerinin işlerini icra etmeleri sırasında duyguların kullanımının da gerekliliğini savunmuştur. Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) adlı kitapta, örgüt tarafından çalışanların sergilemesi gereken duyguların ve davranışların yönetimine duygusal emek tanımını yapmıştır.

Hochschild'e göre (2003:9) duygusal emek davranışı, genel anlamda olumlu bir ifadedir ve hiçbir müşteri; somurtkan bir garson, huysuz bir banka memuru ya da sipariş almamak için göz temasından kaçınan bir uçuş görevlisi ile uğraşmak istemez. Dolayısıyla pazar rekabetinde şirketlerin farklarını ortaya koyabilmesi adına çalışanlarının sergilediği duygusal emek büyük önem teşkil etmektedir.

Morris ve Feldman'a göre (1997) duygusal emek, örgütlerin çalışanlarının sergilemesini istediği duyguların; çalışanlar tarafından özellikle kişisel bir çaba sarf ederek, planlama veya kontrol yolu ile gösterilmesidir (Kruml ve Geddes, 2000:13).

Ashforth ve Humphrey (1993:88) duygusal emeği, çalışanlar tarafından örgütün sergilenmesini istediği duyguların gösterilmesi olarak tanımlar. Bu çalışmaya göre duygusal emekte üzerinde durulan husus, örgütlerin çalışanlarının sergilemesini ön gördüğü duygu ve davranışların sergilenmesi ile ilgili kurallarına uymada gözlemlenebilen davranışlardır. Duygusal emekle ilgili yapılmış neredeyse her çalışmanın temelini oluşturan Hochschild (1983) yaklaşımından farklı olarak Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanların gözlemlenebilen duyguları üzerinde daha çok durarak görünmeyen davranış ve duygular üzerinde çok fazla durmamışlardır. Çalışmanın genel anlamda bu yönde olmasının sebebi ise hizmet kalitesinin gözlenebilen davranışlarla ölçülebilmesidir (Öz, 2007:7).

Hizmet davranışının 3 boyutu vardır ve bunlar yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranıştır. Yüzeysel davranışta çalışanlar; yüz ifadesi, jest ve ses tonunu değiştirerek gerçekten hissetmedikleri ancak işin gereği olan duyguları sergilerler. Derinlemesine davranışta ise çalışanlar sadece fiziksel ifadelerini değiştirmezler; hayal güçleri veya geçmiş mutlu tecrübelerini kullanarak işe uygun olumlu duygular sergileyebilmek adına içsel duygularını da değiştirirler. Son olarak samimi davranış boyutu ise işin gerektirdiği duygularla çalışanların gerçekten hissettiği duyguların uyumlu olması ile ortaya çıkmaktadır. Örneğin bir barmenin depresyonda olan bir müşteriyi teselli etmesi samimi davranış şekli olarak kavramsallaştırılabilir (Chu ve Murrmann, 2006:1182). Duygusal emek düzeyleri detaylı olarak ilerleyen bölümlerde tartışılacaktır.

Literatürde mevcut olan ve yukarıdaki tanımların ışığında, örgütlerin müşteri tatminini sağlamak adına çalışanlarından sergilemelerini istediği davranışların sergilenmesine duygusal emek denir. Buna göre çalışan, kendi duyguları yerine örgütün istediği duyguları bir zorunluluk olarak müşterilere sergilemektedir. Duygu gösterimlerinin farklı şekillerde sergilenmesi ve farklı davranışların gözlenmesi ile duygusal emek boyutları ortaya çıkmaktadır. Brotheridge ve Grandey'e göre (2002:17) iş odaklı ve çalışan odaklı olmak üzere duygusal emeğin iki boyutu vardır.

2.1. Duygusal Emek Kavramsal Yaklaşımları

Duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde iş odaklı ve çalışan odaklı yaklaşım ilk olarak Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından kavramsallaştırılmıştır. Grandey'e göre (2000:101) duygusal emek sarfiyatı gerektiren her işletmede çalışanların iş özellikleri, müşteri etkileşim sıklığı, yoğunluğu ve süresi iş odaklı yaklaşımda daha çok

vurgulanmaktadır. Aynı çalışmada, çalışan odaklı yaklaşıma göre ise temel odak, çalışanların duygusal emek davranışlarının nasıl şekillendiği ve müşterilere aktarım şekli ve duyguların yönetiminin nasıl olduğudur.

2.1.1. Çalışan Odaklı Yaklaşım

Hochschild'in yaklaşımına göre (2003) çalışanların sarf ettiği duygusal emek, yine çalışanların gösterdiği davranışa göre şekillenir. Çalışmanın temelinde işletmeler tarafından kural ve zorunluluk haline dönüştürülmüş belirli davranış ve duyguların çalışanlar tarafından duygu kontrolü yoluyla benimsenmesi ve sergilenmesi vardır. Buna göre dış görünüşünde ve davranışlarında değişiklik yapıp kendi hissettiklerinden farklı davranan çalışan, yüzeysel davranış sergilemiş olur. Ancak yine Hochschild'e göre (2003:68) dış görünüşünde ve davranışını değiştiren çalışan aynı zamanda kendi içsel duygularını da değiştirebilir. Bu noktada içsel duyguların değişmesi ile duygusal emek kavramı farklı bir boyut kazanmaktadır.

Literatürde neredeyse her çalışmada Hochschild'in çalışması temel referans olarak gösterilmekte; dolayısıyla çalışan odaklı yaklaşımla ilgili tanımlar Hochschild'e paralellik göstermektedir. Chu ve Murrmann'a göre (2006:1182) çalışan odaklı yaklaşım, çalışanların sergilediği duygusal emek davranışlarını şekillendiren duygu yönetim sürecine odaklıdır.

2.1.2. İş Odaklı Yaklaşım

İş odaklı yaklaşım, işin özelliklerine, müşteri ile çalışan etkileşiminin sıklık süre çeşitlilik ve yoğunluk açısından ele alınmasına odaklanmadır (Chu ve Murrmann, 2006:1182).

Örgütün belirlediği davranışları sergilerken, çalışanlar duygusal bir emek sarf ederler. Örgüt, çalışanın sergilemesini istediği davranışın içeriğinin yanında ne sıklıkla olduğunu, süresini ve yoğunluğunu da belirleyebilir (Brotheridge ve Lee, 2003:367).

Örgüt tarafından belirlenen duyguların gösterim sıklığı ve bu duyguların çeşitliliği yüzeysel ve derinlemesine davranışla pozitif bir ilişkiye sahip; istenilen duyguların gösteriminin sıklığı da derinlemesine davranışla pozitif bir ilişkiye sahiptir (Brotheridge ve Grandey, 2002:26). Brotheridge ve Lee (2003:369) ise çalışmalarında süre ile duygusal emek türlerinin hiçbir ilişkisinin olmadığını ancak davranış çeşitliliği ve sıklığının yüzeysel ve derinlemesine davranışla pozitif bir ilişkisi olduğunu saptamışlardır.

2.2. Sosyal Bilimler Alanında Duygusal Emek Kavramına Temel Yaklaşımlar

Birçok yaklaşımının Hochschild'e paralellik göstermesinin yanında bazı eleştiriler de araştırmacılar tarafından Hochschild'e yapılmıştır. Gosserand'ın (2003:4) çalışmasında Hochschild'e göre bazı meslek dallarında duygusal emek sarfiyatı gerekirken bazılarında ise gerekmemektedir. Eleştiri yöneltten araştırmacılara göre ise her meslek dalında hemen hemen eşit düzeyde duygusal emek sarfiyatı bir gerekliliktir. Bir diğer eleştiri ise duygusal emek davranışları ve bunun algılanması, bireylerin kişisel özelliklerine göre farklılık göstermektedir ve bunun Hochschild tarafından göz ardı edildiğidir. Hochschild ise çalışmasının bir başlangıç çalışması olduğunu vurgulamakta ve duygusal emek ile ilgili gelecekte değişik tanımların ve ölçümlerin yapılmasını öngörmektedir (Grandey, 2000:96). Bu ise yapılan eleştirilere bir nevi cevap niteliğindedir. Dolayısıyla duygusal emek ile ilgili literatürde birçok farklı tanım ve kavramlar ortaya çıkmıştır.

2.2.1. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993)

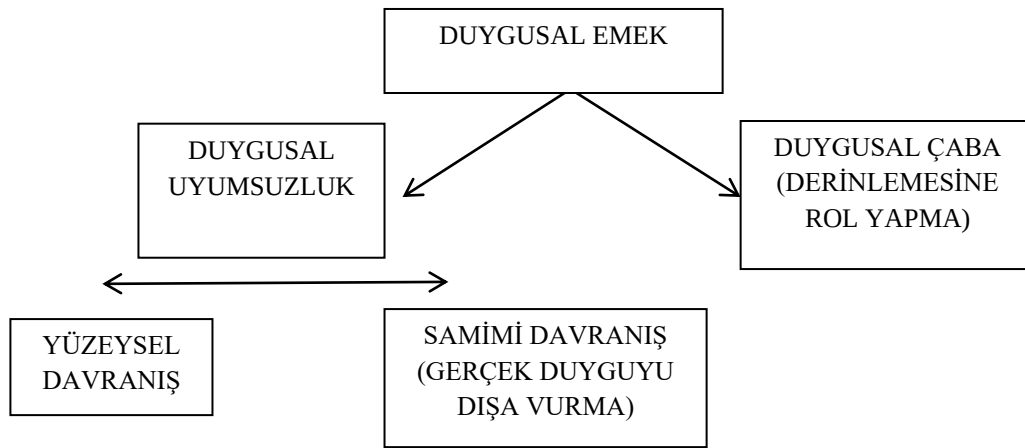
Ashforth ve Humphrey (1993:88), duygusal emeği en temel tanımla uygun duyguların gösterilmesi olarak tanımlamıştır. Hissedilmeyen ancak hissedilmesi gerekli olan duyguları hissetmeye çalışmak, düşünmek ve hayal etmek gerektiğinden; derin davranış biçimi içinde bulunmak, yüzeysel davranışa göre daha zordur ve daha fazla çaba sarf edilmesini gerektirir. Hochschild'in çalışmasına kıyasla bu çalışmadaki temel farklılık davranışların arkasındaki nedene değil, davranışın kendine odaklı bir yaklaşımı olmasıdır. Bu yaklaşıma göre temel odak, çalışanın örgüt kuralları gereği göstermesi gereken davranışları hissedip uygulayarak müşteriyi işletmenin istediği şekilde etkileyebilmesidir (Ashforth ve Humphrey, 1993:89).

Ashforth ve Humphrey (1993) çalışmalarında, çalışanların duygusal emek boyutlarından olan samimi davranışın da önemine vurgu yapmışlardır. Bunun dışında duygusal emek kavramının diğer iki boyutu olan yüzeysel ve derinlemesine davranış şekilleri, çalışan tarafından belli bir süre tekrarlandığı zaman davranışların alışkanlığa dönüşebileceğini ifade ederler. Bu da, değişkenlere bağlı olarak bu davranış biçimlerinin bir emek harcamadan gösterilebileceğini ifade etmektedir (Köksel, 2009:8). Bu araştırmanın ulaşılan sonucunda Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin alt boyutlarından olan yüzeysel ve derinlemesine davranışın çalışanlarda daha çok olumsuz sonuçlar doğurduğunu ifade ederler. Hochschild'in de araştırmasında var olduğu gibi yüzeysel davranış, kişilerde bilişsel

ve duygusal uyumsuzluğun ortaya çıkmasına neden olabilir. Kişilerin en temel ifade ile ikiye bölünmüş hissetmesine neden olabilir. Derinlemesine davranışın ise kişilerin kendilerine yabancılaşmasına ve kendi duygularına yabancılaşmaya neden olabileceğini iddia etmişlerdir. Dolayısıyla çalışanlarda fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkların oluşabileceğini ifade etmektedirler. Ashforth ve Humphrey'e göre olumsuz sonuçların oluşmasının ana nedeni, kişilerin hissettikleri duygularla sergiledikleri davranışların uyumsuz olmasıdır (Köksel, 2009:9).

2.2.2. Kruml ve Geddes Yaklaşımı (2000)

Kruml ve Geddes'e göre (2000:11) duygusal emeğin temelinde duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olmak üzere iki boyutu vardır ancak çalışmada bu boyutlar yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış olmak üzere üç boyuta ulaştırılmıştır.

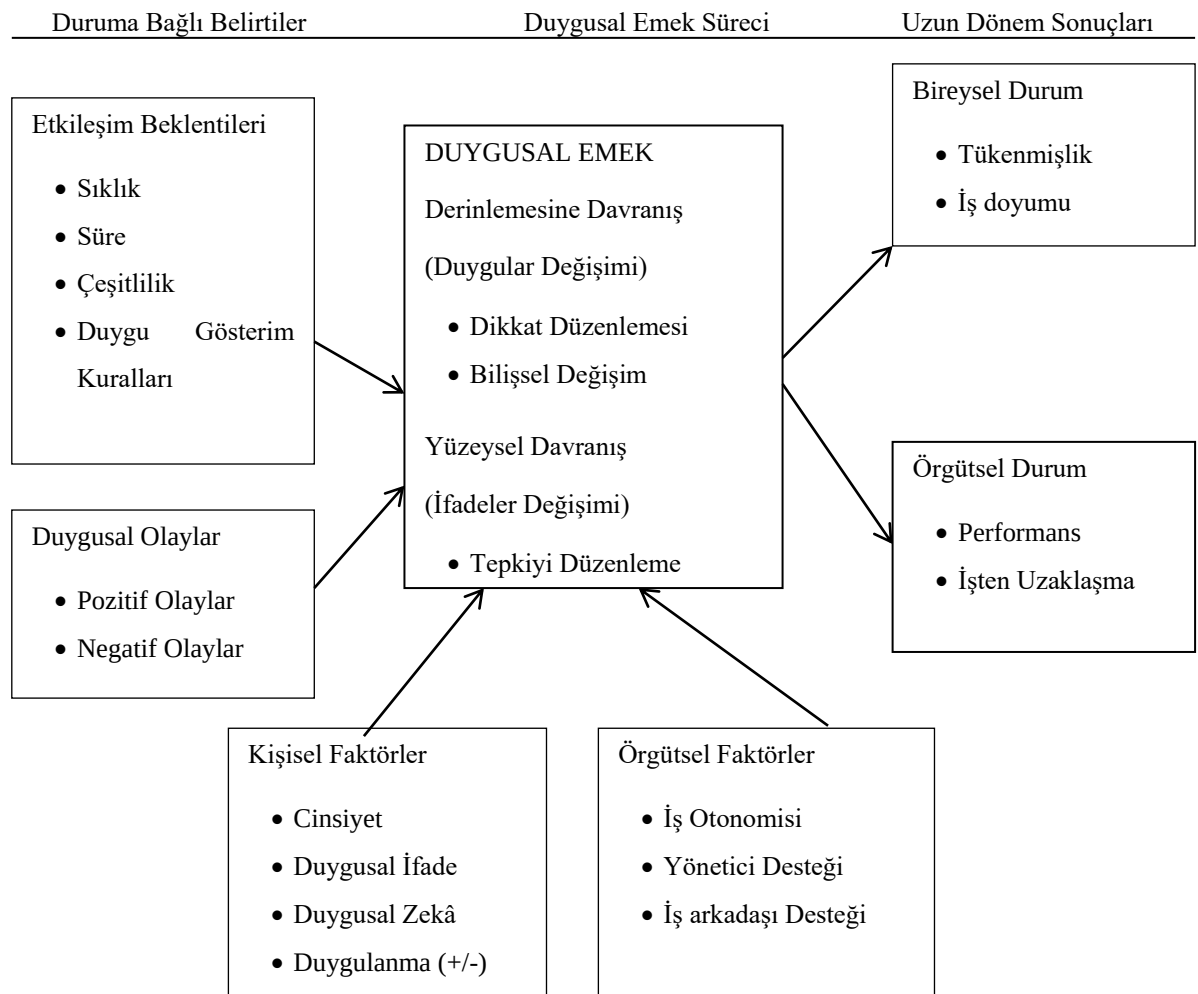


Şekil 2.1. Kruml & Geddes Duygusal Emek Modeli (Başbuğ vd. 2010: 257)

Kruml ve Geddes'in araştırmasında duygusal uyumsuzluk, çalışanın kendi hissettiği duygularla çalışırken hissettiği duyguların birbirinden ne boyutta farklı olduğunu ifade eder. Örneğin bir lokantada çalışan garsonun müşteriye gerçekten hissederek güler yüzlü davranması ne yüzeysel rol yapma ne de derinlemesine davranış (rol yapma) söz konusudur. Buradaki ifade gerçek duygunun dışa vurulmasıdır. Kruml ve Geddes'e göre çalışanın gösterdiği duyguların sürekliliğinin gerçek duyguyu dışa vurmaktan, yüzeysel rol yapmaya doğru gidildikçe duygusal uyumsuzluk da aynı ölçüde artar. Ancak duygusal çabada derinlemesine rol yapma söz konusudur. Kişi gerçekten hissetmediği duyguları hissetmek için büyük bir çaba sarf eder (Başbuğ, vd. 2010:257).

Yüzeysel davranışta çalışanlar kendi duygularından ziyade, işletmenin istediği davranışları sergilemek için kendi dış görünüşlerini değiştirirler. Derinlemesine davranışta ise Ashforth ve Humphrey'e (1993) ve Hochschild'e (2003) paralel olarak örgütler tarafından sergilenmesi öngörülen davranışların sergilenmesi adına çalışanların hayal güçleri veya geçmiş deneyimlerini anımsayarak dışsal görünümünün yanında içsel duygularının değişimine vurgu yapmaktadır. Samimi davranışta ise çalışanın hissettiği duygular ile örgütün isteği duyguların paralelliği söz konusudur. Buna göre duygusal emek modeli Şekil 2.1'de sunulmuştur.

2.2.3. Grandey Yaklaşımı (2000)



Şekil 2.2. Grandey(2000) Duygusal Emek Modeli, (Grandey, 2000:101)

Grandey'e göre (2000:95) duygusal emek; çalışanlar tarafından sergilenen duyguların, örgütlerin amaçlarına göre düzenlenmesidir. Yukarıda incelenen duygusal emek yaklaşımlarına paralel olarak Grandey, derinlemesine ve yüzeysel davranışın bir duygu

yönetimi olduğunu ifade etmiştir. Farklı olarak belirttiği husus, duygusal emeği kullanırken duygu düzenlemesinin faydalı olacaktır.

Duygu düzenlemesi, Gross (1998) tarafından yapılan araştırmada, kişilerin sahip olduğu duyguların, kişiler tarafından nasıl ve hangi tecrübelerle edinildiği ve bunların nasıl kullanıldığı ile ilgili bir süreçtir. Gross'a göre duygu düzenleme, içten ya da dıştan gelen duygu ile ilgili ipucunun değerlendirilmesi ile başlamakta ve bu değerlendirmenin davranışsal olarak verilecek tepkiyi düzenlenmesiyle sonuçlanmaktadır (Çelik ve Kocabıyık, 2014:141).

Duygu düzenlemesi kavramına duygusal emek boyutundan bakıldığında, çalışanlar işletmelerin kendilerinden istediği davranışı sergileyebilmek için duygu düzenlemesi yapmaları gerekir.

Gross (1998) duygu düzenleme modeline göre, bu düzenleme öncel ve tepki odaklıdır. Öncel odaklı duygu düzenlemesi, duygunun öncel olduğu ve duruma bağlı olarak duygu düzenlemesini ifade eder. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel ve derinlemesine davranış, tepki odaklı duygu düzenlemesi ile ifade edilebilir. Buna göre kişiler, ruhsal veya gözlemlenebilir duygu ve davranışlarına göre duygu düzenlemesi yaparlar. Tepki odaklı duygu düzenlemesine göre kişiler tepkilerini, fiziksel olarak ve davranışlarında değişiklik yaparak yönlendirirler (Grandey, 2000:98).

Duygusal emekle ilgili literatürdeki diğer yaklaşımlara paralel olarak tepki odaklı duygu düzenlemesi yüzeysel davranışla eş bir ifadedir. Gross'un (1998) yaklaşımında, yüzeysel davranış alt boyutunda olduğu gibi çalışanlar, hissettikleri duygulardan daha çok işletmenin istediği duyguları sergilemek için bir çaba süreci içerisindeyler.

Grandey'e göre (2000:102) müşteri beklentisi, yapılan işe ve müşteri ile etkileşim sıklığına göre farklılık gösterir. Grandey etkileşim sıklığını, küçük bir işletmenin resepsiyonisti ile bir marketin kasiyeri arasındaki farkın belirtildiği bir örnekle açıklamıştır. Buna göre resepsiyonist saatte birkaç müşteri ile ilgilenirken kasiyer saatte onlarca müşteri ile etkileşim halindedir.

Duygusal emekte, etkileşim sıklığının yanında etkileşim süresi de önemlidir. Grandey'e göre giyim mağazasında bir çalışan ürünü satabilmek için müşteri ile saatlerce etkileşim halinde olmasına rağmen, günlük tüketim malzemeleri satan bir mağaza çalışanı

müşteri ile en fazla sadece beş dakika etkileşim halinde kalır. Yazarın bu yaklaşımlarına göre, duygusal emek yönetim sürecinde etkileşim sıklığı ve süresi, yüzeysel ve derinlemesine davranışın oluşumuna etki edebilmektedir (Grandey, 2000:102).

Duygusal emek süreci; fiziksel şartlar, müşteri, iş arkadaşı, bireysel sorunlar vb. dış etkenlere bağlı olarak etkilenebilir. Grandey (2000) duygusal emeğin sonuçlarını tükenme ve iş doyumu olarak ifade etmiştir.

Grandey (2000:106) duygusal emek modeline göre cinsiyetin de duygusal emek yönetim sürecinde ve sonuçlarında önemli bir rolü vardır. Grandey, kadınların duygu yönetimini daha etkili yaptıklarını ve çalışma performanslarına olumlu yansıtacağını savunmuştur. Buna rağmen kadınların kendi duygularını gizlemekte zorlandıklarını, bunun da iş stresini yaratma olasılığından bahsetmiştir. Kişisel faktörlerden cinsiyetin yanı sıra duygusal zekânın da duygusal emek davranış boyutları üzerinde etkileri vardır.

Grandey (2000:106) duygusal zekânın duygusal emek üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu ifade etmiştir. Pozitif duyguların kişide neşeli ve iyimser bir ruh hali; negatif duyguların ise isteksizlik ve kötümser bir ruh hali ile bağlantılı olduğunu belirtmiştir. Pozitif ruh haline sahip olan kişiler negatif duygu sergilemeyi gerektiren işlerde ya da negatif ruh haline sahip olan kişiler pozitif duygular sergilemeyi gerektiren işlerde duygusal çelişkiler yaşayabilmektedirler.

Modele göre mesleklerde sergilenen duygusal davranış şekilleri ile çalışanlarda oluşan duygusal çelişkiler birbirleriyle bağlantılı olabilmektedir. Bu durum ise Hochschild'in (2003) çalışmasında verilen örnekle açıklanmıştır. Örneğe göre hostesler müşterilerine pozitif ve kibar olmak zorundadır. Ancak bu durumun tam aksine bir tahsilat görevlisi müşterilerine alacaklarını tahsil edebilmek için daha sert davranmak durumundadır. Bu da çalışanlarda duygusal çelişki yaşamanın olasılığını artırmaktadır (Hochschild, 2003:163).

Yukarıdaki modele göre duygusal emek davranış şekilleri neticesinde, çalışanlarda performans artışı veya işten uzaklaşma gibi örgütsel sonuçlar doğabilmektedir. Çalışanların sergilediği duygusal emek davranış biçimi, müşteri tarafından derinlemesine ve samimi olarak algılanırsa müşteri sadakati artar. Ancak yüzeysel ve sahte olarak algılanan duygusal emek davranışı tam aksi reaksiyona sebep olabilir.

Grandey'e göre (2000:107) iş otonomisi, yönetici ve iş arkadaşı desteği gibi olumlu örgütsel faktörler iş doyumunda artışa; tükenmişlik seviyesinde ise azalmaya yol açmaktadır.

2.3. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek boyutları; yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış olarak sınıflandırılmaktadır. Bu bölümde bu davranış biçimleri incelenecektir.

2.3.1. Yüzeysel Davranış

Bireyler kendi duygularını çok fazla değiştirme gereği hissetmezler; sadece duygularını işletmenin beklentisi içinde olduğu duygulara uyumlu hale getirmek için bir miktar değiştirerek kontrol altına alırlar. Bu davranış biçimi yüzeysel olarak tanımlanır (Grandey, 2003:86). Genel bir ifadeyle, bireyin gerçek duyguları ile sergilenmesi beklenen duyguların uyumsuz olduğu zamanlarda ortaya çıkan davranış biçimine yüzeysel davranış denmektedir (Hochschild, 2003:37). Duyguların, bu söz konusu uyumsuzluğu iki şekilde ortaya çıkar. Birincisi, çalışanların rol yapması ya da işletmenin belirlediği duyguları gerçek anlamda hissetmeye çalışması şeklinde gerçekleşmektedir. Bunlar yüzeysel ve derinlemesine rol yapma olarak adlandırılır. Yüzeysel rol yapma, yüze ya da vücuda istenen bir duruş koymaktır ve birey bu koyduğu duruşa bakıp, “bu ben değilim” diyebilmektedir. Derinlemesine rol yapma ise kişinin kendisine koyduğu bu rolü gerçekte kendi duygusuymuş gibi hissetmeye çalışarak bir çaba içerisine girmesidir (Hochschild, 2003:36).

Yüzeysel davranışta birey hissetmediği ve çalıştığı işletmenin sergilemesini istediği duyguları sergiler. Örnek olarak sinirli bir müşteri ile etkileşimde olan bir çalışan, müşteriye de aynı şekilde öfke duyguları beslemesine karşın müşteriye sakin ve gülümseyen bir yüz ifadesi ile yaklaşması yüzeysel davranış ya da yüzeysel rol yapmadır (Başbuğ vd. 2010:256).

2.3.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, bireyin sergilemesi beklenen davranış ve duyguları hissedebilmek için bir çaba içerisine girmesidir. Birey derinlemesine davranışı, söz konusu duyguları doğrudan hissederek ya da eskiden yaşadığı tecrübeleri anımsayarak yapar (Hochschild, 2003:38). Bu ifade şu şekilde örneklendirilebilir. Birey mesaisine başladığında çok mutsuz ise mutlu hissetmek için ve kendi hislerini kontrol edip değiştirebilmek için

kendini zorlar ya da mutlu olduğu eski tecrübelerini hatırlayıp belleğinde yeniden canlandırarak mutluluk hissetmeye çalışır.

2.3.3. Samimi Davranış

Derinlemesine ve yüzeysel davranış biçimlerine nazaran literatürde daha az sayıda samimi davranış çalışması bulunmaktadır. Samimi davranış, işletme tarafından sergilenmesi talep edilen davranışların çalışanlar tarafından da içsel olarak hissedilmesi sergilenmesi durumu olarak tanımlanabilir. Bu davranış biçiminde duygusal emek sarfiyatının çok az olmasına rağmen Morris ve Feldman (1996), birey hâlihazırda gerekli olan duyguyu hissetse dahi bunu sergilemek için yine de bir miktar duygusal emek sarf etmek mecburiyetindedir demiştir (Köksel, 2009:35). Hissedilen duygularla istenen duyguların uyumlu olması durumu, duygusal emek literatürüne samimi davranış olarak geçmiştir (Chu ve Murmann, 2006:1182).

2.4. Duygusal Emeği Etkileyen Etmenler

Duygusal emeği etkileyen etmenler, bireysel ve örgütsel etmenler olarak ikiye ayrılır. Bu bölümde bu iki başlık incelenmiştir.

2.4.1. Bireysel Etmenler

Bireysel etmenler kendi arasında cinsiyet, yaş, gelir durumu, medeni durum, çalışma süresi, duygulanım, empati, duygusal zeka ve kendini uyarlama olarak sınıflandırılmıştır.

2.4.1.1. Cinsiyet

Hochschild'e göre (2003:163) kadınlar erkeklere göre duygu yönetimini daha etkili uygulayabilmektedirler. Grandey'de (2000:106) Hochschild'e paralel bir ifade ile duygu yönetimi konusunda kadınları erkeklere göre daha etkili bulmuş ve bu durumun performanslarına olumlu etkide bulunduğunu savunmuştur. Ancak kendi duygularını gizleme konusunda ise kadınların daha başarısız olduğunu ifade ederek strese girmelerinin olası olduğunu ifade etmiştir.

Hochschild'e göre (2003:163) kadınlar; güç, para ve otoriteye ulaşma konusunda yeterince özgür değildir. Alt tabaka olarak ifade edilmelerinin dört sebebi vardır.

Birincisi, erkeklere göre olan toplumsal bazı eksikliklerini kapatmak adına performans kapasitelerini artırmak durumundadırlar. (Örneğin 1980’lerde kadınların %6’sı, ancak erkeklerin %50’si yıllık 15000\$ kazanç barajını aşmıştır.) Böylece duygu yönetimi konusunda kapasitelerini artırmak kadınlar için daha önemli bir hal almıştır.

İkinci neden ise; duygusal çalışma kadın ve erkek için farklı yönlerden önem arz etmektedir. Çünkü her bir cinsiyet farklı duygusal çalışma türlerine uygunluk göstermektedir. Bu durum kız ve erkek çocukların yetiştiriliş tarzları ve toplumsal rollerine kadar uzanmaktadır. Kadınlar daha çok öfke kontrolü gerektiren işlerde; erkekler ise korku ve endişe kontrolü gerektiren işlerde çalışmayı tercih etmektedirler. Buna örnek olarak; kadınlar iş dünyasında uçuş görevlisi olmayı tercih ederken erkekler ise tahsilat görevlisi olmayı tercih etmektedirler.

Nispeten daha az bilinen üçüncü neden ise, kadınların genel olarak alt sınıf olarak görülmelerinden dolayı bazılarının yakışıksız davranışlarına karşı daha zayıf durumdadırlar. Örneğin erkek yolcular kadın hosteslere karşı biçimsiz sözlü ifadelerde bulunabilmektedirler.

Son olarak dördüncü neden ise; kadınlar iş sırasında erkeklere karşı, cinsiyetlerinin getirdiği cazibeyi kullanırlar. Bundan dolayı sergiledikleri bu davranışa yabancılaşabilirler. Öte yandan erkekler ise öfke ve tehdit kullanımına daha yatkın işlere meyil etmelerinden ve bu duyguları çok fazla kullanmalarından dolayı bu duygulara yabancılaşmaları olasılık dâhilindedir.

Cinsiyet ve duygusal emek arasındaki ilişki üzerine literatürde birçok çalışma bulunmaktadır.

Köksel’in (2009:68) doktorlar üzerine iş yaşamında duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin araştırıldığı çalışmasında 136 örneklem ile ulaştığı sonuç, duygusal emek ile cinsiyet arasında anlamlı bir ifade bulunamamıştır.

Başbuğ vd. (2010:266) 146 örneklem ile çağrı merkezi çalışanları üzerine yaptığı araştırmada, cinsiyet ile duygusal emek arasında bir ilişkiye rastlamamıştır.

Özdemir vd., (2013:313) hizmet sektöründe 181 örneklem kullanarak yapılan çalışmasında ise cinsiyet ile duygusal emek davranış biçimleri arasında anlamlı bir ifadeye ulaşılmıştır. Buna göre erkekler kadınlara oranla daha çok yüzeysel davranış

sergilemektedir. Ayrıca kadınların duygusal zekâlarının ve duygu yönetim becerilerinin daha yüksek olması nedeniyle iş adaptasyonları daha yüksektir.

Kruml ve Geddes'in (2000:36) çeşitli sektörler ve şirketlerde 427 örneklem ile yaptığı çalışmada ise kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal çaba gösterebilme yetilerine sahiptirler. Kadınların aynı zamanda daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşadıklarını ifade etmiştir. Ancak duygusal çaba ve cinsiyet arasında anlamlı bir ifadeye rastlanmamıştır.

Özkan'ın (2011:181) 383 çağrı merkezi çalışanının örneklem olarak alındığı çalışmada cinsiyet ve duygusal emek davranış biçimleri arasında anlamlı bir ifadeye rastlanmamıştır.

Yukarıda belirtilen duygusal emek alt boyutları ile cinsiyet arasındaki ilişkilerin yanı sıra Hochschild (1983) çalışmada sosyal kültürün, kadınları erkeklere göre duygulara daha fazla odaklanmaya ittiğini ifade etmiştir. Dolayısıyla kadınlar duygu yönetiminde erkeklere göre ustadır. İş dünyasında ise kadınlar dış etkenlere ve kurallara daha duyarlıdır; bu da onları duygu yönetiminde daha üstün kılmaktadır. Yine yazara göre erkeklerin duygularını gizleme konusunda yetersiz ve kadınların bu konuda tam tersi oluşu; kadınların daha fazla duyarsızlaşabileceğine işaretir (Kruml ve Geddes, 2000:24).

2.4.1.2. Yaş

Hochschild (1983) yaşın getirdiği tecrübenin çalışanlara gerekli duyguları sergileme konusunda kolaylık sağlayabileceğini belirtmiştir. Yaşça büyük olan çalışanlar genellikle işin gerektirdiği duyguları sergilediklerinden daha fazla duygusal çaba sarf etmektedirler (Kruml ve Geddes, 2000:24).

Yaşlanma genel olarak yeteneklerin düşüşü olarak görülür ancak yaşça büyük olan çalışanlar yaşı genç olanlara göre geçmiş duygusal deneyim ve ifadelerini daha iyi hatırlayıp gerekli duyguları sergileyebilmektedirler. Bu da onları duygu kontrolünde daha iyi yapmakta ve kapasitelerini artırmaktadırlar. Yaşı büyük olan çalışanlar negatif duygularını gizleyip pozitif duygularını daha fazla sergileyebilmektedirler (Gross vd. 1997:597). Gross vd. tarafından (1997) insan duyguları ve yaş arasındaki ilişkinin araştırıldığı, dünyanın farklı ülkelerinden katılımcılarla ve farklı coğrafyalarda yapmış oldukları çalışmada yaş ile duygusal emek alt boyutları arasında pozitif bir ilişki bulmuşlardır.

2.4.1.3. Gelir durumu

Her iş sektörü için belirlenmiş ve çalışanlar tarafından benimsenmesi gereken duygular vardır. Bu duygu kuralları, çalışanlarda bazen de olsa olumlu etkiler yaratmaktadır. Bu olumlu etkiyi tetikleyen en önemli hususlardan biri gösterilen davranışların çalışana maddi olarak dönüt sağlamasıdır. Özellikle hizmet sektöründe müşteriye yakın ilgi neticesinde kazanılan bahşiş buna en iyi örnektir (Güngör, 2009:179). Güngör'ün (2009) hizmet sektöründe bahşiş ile ifadelerine Wong ve Wang'da (2009) aynı ölçüde katılmış ve ek olarak rehberlerin olumlu davranışlarının, turlarda elde ettikleri satış komisyonlarına olan olumlu etkiden bahsetmiştir.

2.4.1.4. Medeni durum

Yapılan çalışmalarda medeni durum ile duygusal emek davranışları ve tükenme arasında ilişkilere rastlanmıştır. Medeni durumu evli olan çalışanların kişisel başarı oranının bekâr olanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır (Eroğlu, 2009:360). Evli çalışanların iş ortamında ve kişisel çevrelerinde daha başarılı olduğu bekârlara nazaran ortaya çıkmıştır (Özdemir vd., 2013:308). Oral ve Köse (2011:480) doktorlar üzerine yaptıkları araştırmada duygusal emek alt boyutları ve medeni durum arasında hiçbir ilişkiye rastlanmamıştır.

2.4.1.5. Çalışma süresi

Duygusal emek davranışları ve çalışma süresi arasında anlamlı ilişkilere rastlanmayabilmektedir. Buna neden olarak, tecrübeler yaşananlarla öğrenilmekte iken duygular değiştirilememektedir ya da duygular öğrenilememektedir (Pala, 2008:79). Chu ve Murmann (2006) ise buna karşılık olarak, edinilen deneyimlerin gerekli duyguları sergilemede fayda sağladığını ifade etmiştir. Çalışma süresi ile işin gerektirdiği duyguları sergileme arasındaki öneme vurgu yapmıştır. Öz (2007:23) ise duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışla çalışma süresi arasında pozitif bir ilişkiye rastlamış; çalışma süresi fazla olan çalışanların daha fazla derinlemesine davranış sergilemeye eğilimli olduklarını ifade etmiştir.

2.4.1.6. Duygulanım

En temel ifade ile duygulanım; bireylerin var olan her şeye karşı yönelttikleri duygusal eğilimlerdir. Olumlu duygulanım, hayata olumlu bir bakış açısı getirirken; olumsuz duygulanım ise aynı ölçüde olumsuz bir bakış açısı getirmektedir. Brotheridge ve

Grandey (2002), duygulanım konusunda yapılan çalışmalarda olumsuz duygulanımın iş görenlerde stres seviyesini artırdığını ifade etmişlerdir. Morris ve Feldman'a göre (1996) ise olumsuz duygu sergilenmesini gereken işlerde çalışan iş görenlerin, olumlu duygulanıma sahip olması duygusal çelişki yaşama olasılıklarını artırmaktadır. Grandey, Dickter ve Sin'e göre (2004) olumsuz duygulanıma sahip kişiler, dünyaya da olumsuz bakış açısıyla baktıklarından, iş hayatlarında da müşterilere karşı sert ve ters bir tavır içine girebilirler. Bu ifadelerin ışığında, duygulanım konusunda literatüre genel olarak benzer sonuçlar araştırmacılar tarafından geçirilmiştir. Buna göre ise olumsuz duygulanım sahibi çalışanların tükenmişlik ve stres düzeyleri diğer çalışanlara göre daha yüksektir (Oral ve Köse, 2011:468).

2.4.1.7. Empati

Empati, kişinin etkileşim halinde karşısındakini anlayabilmek için kendini onun yerine koyarak hislerini anlamaya çalışması olarak tanımlanabilir (Oral ve Köse, 2011:468). Söz konusu, duyguların yönetimi ve duyguların ifadesi ve onların müşteriye bir nevi satılması olduğunda ise empati kavramı önemli bir etken olmakta ve duygusal emek gösterimi sırasında kişilerin empatiye ihtiyacı doğmaktadır (Hochschild, 2003:89).

Hochschild, kabin görevlilerinin empati kurmaya ihtiyaç duyduğunu hatta işe alımlarında bile bunun kontrolünün çeşitli testlerle yapıldığını ifade eder. Yazar kitabında, uçuş görevlilerinin evlerinde ve özel hayatlarında arkadaşlarına kurduğu empatinin, iş yerinde de müşterilere kurulan empati ile birleştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bu yolla, evlerinde kurulan empati ile nasıl ki doğal olarak arkadaşlarını ve aile bireylerini koruyorlar ise iş yerinde de müşterilerini ve şirket haklarını aynı doğallıkla koruyabilir ve onları anlayabilirler (Hochschild, 2003:105-106).

Bu araştırmanın örnekleme olan turist rehberlerinin de Hochschild'in örneğinde olduğu gibi anlatım, iletişim, yorumlama, espri vb. yeteneklerinin yanı sıra empati becerilerinin olması önemli bir gerekliliktir (Tetik, 2006:142). Turist rehberlerinin hizmet kalitesinin araştırıldığı bir diğer çalışmanın sonuçlarından elde edilen veriler incelendiğinde ise turistlerin beklentilerinin, fiziksel olarak (bilgi, sunum becerisi, kullanılan materyaller, teknik donanım) karşılandığı görülmüştür. Ancak göze çarpan bir diğer husus ise empati boyutunun negatif olduğudur. Bir diğer ifade ile turistlerin kendilerine gösterilen ilgiden pek

de memnun kalmadıkları yani rehberlerin empati yeteneğinden yoksun oldukları sonucudur (Aslantürk vd., 2012:805-806).

2.4.1.8. Duygusal zekâ

Grandey (2000:106) duygusal zekâyı, sosyal etkileşimler sırasında duygusal bilgileri tanıma ve kullanma kabiliyeti olarak tanımlar. Yine yazara göre etkili duygu düzenlemesi, güçlü duygusal zekânın belirtilerinden biridir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip olan bireyler, toplumsal etkileşimlerde bu yeteneğe sahip olduğundan, diğer insanlara kendilerini iyi hissettirebilirler. Bu, hizmet sektöründe arzulanan bir özelliktir. Buradan çıkan ifade; duygusal zekâ duygusal emeği olumlu bir şekilde etkilemektedir (Grandey, 2000:106).

Duygusal zekâ ve duygusal emeğin teorik olarak bağlantıları bulunmaktadır. Duygusal zekânın bileşenlerini oluşturan duygusal yetenekler arasında, duyguları yönetmek ve düzenlemek oldukça büyük bir önem teşkil etmektedir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip bireyler; duruma uygun duygular üretmek, deneyimlemek ve işyerindeki duygularını düzenlemek için üstün yeteneklerini kullanabilmektedirler (Austin vd. 2007:7).

Furnell'in (2008:69) çağrı merkezi çalışanları ile yaptığı çalışmada, duygusal zekâ ile gösterim sıklığı ve çeşitliliği pozitif ilişkiye sahiptir. Ancak duygusal zekâ ile yüzeysel davranış negatif, duygusal zekâ ile derinlemesine davranış ise pozitif bir ilişkiye sahiptir ifadelerine yer vermiştir.

Johnson (2007:38-39), hizmet sektöründe çalışan ve yöneticilerle yaptığı çalışma sonucunda duygusal zekâ ile derinlemesine davranış arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu bulmuştur. Duygusal zekânın, yüzeysel davranış alt boyutu olan rol yapma ile ise negatif yönde bir ilişki içinde olduğu ortaya çıkmıştır.

2.4.1.9. Kendini uyarlama

Grandey'e göre (2000) kendini uyarlama, kişilerin kendi sunumlarını izlemesi ve ifade davranışlarını kontrol etmeleri anlamına gelir. Kendini uyarlama düzeyi yüksek olan bireyler, başkalarının duygularını daha iyi fark eder ve kendi duygusal ifadelerini daha uygun hale getirmek için daha istekli ve güçlüdürler. Kendini uyarlama düzeyi düşük olan bireyler ise kendi öz duygularını değiştirme eğilimde değildirler (Grandey, 2000:106).

Kendini uyarlamanın teorik anlamda duygusal emek üzerinde etkili bir karakteristiği mevcuttur. Duygusal emeğin gerektiği işlerde; düşük kendini uyarlama düzeyine sahip çalışanlar, işin gerektirdiği kuralları uygulamakta daha fazla zorluk çekerler. Böylece kendini uyarlama düzeyi düşük olan bireyler, hizmet işlerinde daha yüksek düzeyde duygusal emek sarf ettikleri ve yüksek stres düzeylerinin olduğu rapor edilebilir (Grandey, 2000:106).

Bu konu hakkında yapılmış araştırmalara bakıldığında, yüksek düzeyde kendini uyarlama özelliğine sahip çalışanların, daha az duygusal uyumsuzluk yaşadığı ve müşteri hizmetleri ilişkilerinde daha iyi oldukları saptanmış ve bunun yanında tükenmişlik seviyelerinin de daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır (Oral ve Köse, 2011:469).

2.4.2. Örgütsel Etmenler

Duygusal emeği etkileyen örgütsel etmenler; duygusal davranış kuralları, otonomi ve sosyal destek olarak alt başlıklara ayrılmış bu bölümde açıklanmıştır.

2.4.2.1. Duygusal davranış kuralları

Davranış kuralları nedir? Var olduklarını nasıl biliriz? Derinlemesine davranışla nasıl ilişkilendiririz? Bu soruların cevaplanması için ne hissediyorum ve ne hissetmeliyim sorularını cevaplamak yeterli olacaktır. Çalışırken ise duyguların yönlendirilmesi ve düzenlenmesi zorunluluktur. İnsanların iletişim esnasında davranışlarını belirleyen bazı görünmez kurallar vardır. Bu kurallara duygusal davranış kuralları denmektedir. (Hochschild, 2003:57).

Duygusal davranış kuralları toplum yapısı, kültür farkları gibi bazı değişkenlere göre farklılık gösterebilir. Bazı topluluklarda doğru görülmeyen bazı duygusal davranışlar bir diğer toplumda doğru görülebilir. Dolayısıyla insanlar duygusal davranışlarını içinde bulunduğu değişkenlere göre şekillendirebilmektedir (Kaya, 2014:31).

Duygusal davranış kuralları, çalışanların müşteri ile etkileşimi esnasında şirket tarafından belirlenen kurallardır. Bu kuralların doğmasında şirketlerin benimsedikleri kalite prensipleri önem arz etmektedir (Özkan, 2011:87).

Duygusal davranış kuralları ve duygusal emek arasında yapılan bazı çalışmalardan sonuçlar şu şekildedir;

Grandey (1999), üniversitede görev yapan personel ile yapmış olduğu çalışmada duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranış ile davranış kuralları arasında pozitif bir ilişkiye rastlamıştır (Kaya, 2014:33).

Grandey vd. (2005:4) farklı ülkelerde görev yapmakta olan çalışanlar yapılan araştırma neticesinde, Singapur'da görev yapan çalışanlar Fransa, ABD gibi ülkelere oranla iş arkadaşlarına öfkelerini belli etmekte daha temkinli oldukları gözlemlenmiştir.

Öz (2007) tarafından banka çalışanları ile yapılan çalışmada ise duygusal davranış kuralları ve duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranış ve rol yapma arasında pozitif bir ilişkiye rastlanmıştır (Kaya, 2014:33).

2.4.2.2. Otonomi

Otonomi; bir çalışanın iş esnasında ne kadar özgür davranabildiğinin, kendi iş planlamasında ve kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi konusunda ne derecede serbesti sahibi olduğunun ifadesidir (Oral ve Köse, 2011:470). Konuya duygusal emek açısından bakıldığında ise birey, işinde yüksek otonomiye sahipse, işin gereklerine göre en uygun pozisyonları alabilir yani yüzeysel veya derinlemesine davranış sergileme özgürlüğüne sahip olur (Gülova vd., 2013:52). Grandey vd., (2005:4) yapmış oldukları çalışmada, yüksek otonomiye sahip çalışanlar duygusal tükenmeyi daha az seviyelerde hissetmektedirler ifadesi yer almaktadır. Örgüt kurallarının bazen çok katı olduğu durumlarda çalışanların sergilediği duygusal emek davranışları olumsuz sonuçlar doğururken; yüksek otonomiye sahip olan çalışanlarda bu olumsuz sonuçlar hafifleyebilmektedir (Oral ve Köse, 2011:470). Otonomi ve duygusal emek ile ilgili bazı çalışma sonuçları şu şekildedir.

Köksel'in (2009:29) doktorlar ile yaptığı çalışmasında, sahip olunan otonominin iş stresini ve tükenmişliği azaltıp; iş tatminini artırdığını gözlemlemiştir.

Grandey vd. (2005:4) tarafından ABD ve Fransa'da çeşitli sektörlerden işçiler ile yapılan çalışmada; otonomi seviyesi düşük olan çalışanların iş tatmininin de aynı ölçüde azaldığı, yüksek otonomiye sahip olanların ise yüksek iş doyumuna ulaştıkları sonucunu bulmuşlardır.

Wharton'un (1993:209) hizmet sektöründe yapmış olduğu çalışmada ise yüksek otonomi düzeyinin duygusal tükenmeyi azalttığı saptanmıştır.

2.4.2.3. Sosyal destek

Hochschild (1983), çalışma arkadaşlarıyla oluşturulan sosyal desteğin, hosteslerin duygusal olarak rahatlama hissini elde ettiklerini savunmuştur (Oral ve Köse, 2011:471). Bu ifadeye paralel olarak, hizmet sektöründe çalışanlar arasında sağlanan sosyal destek, kişileri stresten korur ve duygusal uyumsuzluğu azaltarak iş tatminini artırmaktadır (Grandey, 2000:107).

İş yerlerinde, çalışanlar arasında oluşan sorunlar ve gerginlik bir stres kaynağıdır. Bunun yanında, müşterilere güler yüzlü davranmak zorunda olan bir çalışan, bunu başarmak için normal standarttan çok daha fazla bir duygusal emek sarfiyatına ihtiyaç duyar. Bu ifadeden yola çıkarak, literatürde var olan çoğu araştırmada, sosyal desteğin duygusal emek sonucunda çıkan olumsuz neticeleri hafiflettiği saptanmıştır (Oral ve Köse, 2011:471).

2.5. Duygusal Emegin Yarattığı Sonuçlar

Literatür taramaları neticesinde birçok sektörde duygusal emek sonucu olarak çalışanların olumlu ya da olumsuz etkilendikleri görülmüştür. Bunun yanı sıra olumlu sonuçlardan daha ziyade olumsuz sonuçların üzerinde daha fazla durulmuştur.

2.5.1. Olumlu Sonuçlar

Çalışan odaklı bakıldığı zaman, müşteri memnuniyeti sağlamak için işletmenin belirlemiş olduğu duygu kurallarının çalışan tarafından sergilenmesi işin daha iyi yapılmasına neden olmakta ve çalışanlar ile müşterilerin yaşaması olası olan bir takım sorunların önüne geçilmektedir. Duygusal emek neticesinde çalışanların ekonomik olarak da fayda sağladığı bir gerçekliktir (Oral ve Köse, 2011:473). Wong ve Wang'ın (2009) tur rehberleri ile yaptığı çalışmada rehberlerin olumlu davranışlarının sonucu olarak elde ettikleri komisyon, edinilen ekonomik faydaya örnek olarak verilebilir.

Çalışanların gerekli duyguları sergilemesinin bir diğer olumlu yansıması da aldıkları terfi ve getirisi olarak gelir artışı, ekonomik bir fayda olarak sayılabilir. İşletme açısından bakıldığında ise sağladıkları müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilirlik olumlu bir sonuç olarak görülebilir (Oral ve Köse, 2011:473).

2.5.2. Olumsuz Sonuçlar

Önceki bölümlerde ele alındığı gibi duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine ve yüzeysel davranış, bireylerin kişisel bir çaba sarf etmesine neden olmaktadır. Hochschild (2003), kitabında duygusal emek sarfiyatının çalışanlar üzerinde bazı olumsuz neticelere sebep olacağını belirtmiştir.

Bazı çalışanlar işletmenin belirlemiş olduğu kuralları tam olarak benimser ve bunlar sanki kendi duygularıymış gibi içselleştirirler. Bu durum kısa vadeli olarak çalışana olumlu olarak yansısı da uzun vadede gerek yapılan hataların kişiselmiş gibi algılanması gerek iş ile ilgili yapılan eleştirileri kişiliklerine yapılan eleştiri gibi algılamaları neticesinde tükenmişlik yaşama olasılıkları yükselmektedir. İşin gerektirdiği kuralları içselleştirmeyen bazı çalışanlarda ise sonuç, işe yabancılaşma olarak ortaya çıkabilmektedir. Rolüne yabancılaşan çalışan yine uzun vadede sahte duygular sergilemekten dolayı kendi hislerini yitirme tehlikesi ile karşı karşıyadır (Hochschild, 2003:187).

Hochschild'e göre (2003) duyguları ticari amaçlar için kullanmak tatminsizliğe yol açacaktır. Grandey'e göre (1999) ise duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk iş tatmini ile olumsuz yönde ilişkilidir. Morris ve Feldman (1997) bu iddiaları, duygusal uyumsuzlukta gözlemlenen bir azalmanın iş tatminini olumsuz yönde etkileyeceğini savunarak desteklemiştir (İplik vd. 2014:177).

Bireylerin; işletmelerinin talep ettiği duygulara uyum sağlayabilmek adına gittikleri duygu düzenleme yöntemi, bireylerin stres yaşamalarına neden olabilmektedir (Grandey, 2000:103). Stresin yanı sıra duygusal emeğin sonuçlarından, literatüre en fazla geçen sonuçlar; tükenmişlik ve iş tatminidir. Literatürde var olan diğer sonuçlardan bazıları da bireyin kendine kötü davranması, depresyon, role yabancılaşma ve kendine yabancılaşma olarak tartışılmıştır (Chu, 2002:21).

Hochschild'in (2003) uçuş mürettebatı üzerinde yapmış olduğu çalışmada, duygusal emeğin yarattığı baskı neticesinde çalışanların aşırı alkol tüketimi, uyuşturucu kullanımı, işe gelmeme ya da cinsel bozuklukların ortaya çıktığını saptamıştır (Pala, 2008: 41).

Duygusal emeğin sonucunda ortaya çıkan tükenmişliğin bileşenlerinden biri duygusal tükenmişliktir (Brotheridge ve Grandey, 2002:18). İkinci bölümde tükenmişlik kavramı incelenecektir.

3. BÖLÜM

3. TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970'lerde ABD'de özellikle insan hizmetlerinde çalışan bireyler arasında bir kavram olarak görülmeye başlandı. Bu kavramla ilgili ilk sistematik çalışmalar yine 70'lerin ortasında yapılmış ve bu olguyu tanımlamak, nadir görülen bir tepki olmadığını kanıtlamak amaçlanmıştır (Maslach vd. 2001:398-399). Bu konu hakkında yapılan çalışmalara bakıldığında tükenmişlik, psikolojik bir belirti olarak görülmüş ve kişide mesleki tatminsizlik ve yorgunluk gibi sonuçlar doğurmuştur. (Barutçu ve Serinkan, 2008:544-545).

Günümüzde ise tükenmişlik, binlerce yayının yer aldığı ve sayısız kongre ve sempozyumun düzenlendiği köklü bir akademik konu haline gelmiştir. Şu an konu ile ilgili 6.000'den fazla kitabın, tezlerin ve gazete makalelerinin yayınlandığı tahmin edilmektedir (Schaufeli vd., 2008:204-205).

Tükenmişlik; geçici bir bitkinlik ya da zorlanma hissinden ziyade kişilerin işlerinden soğuma, başarısızlık, yıpranma sonucu güç kaybı hissi veya karşılanamayan talepler nedeniyle öz kaynaklarının tükenmesi olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Erul, 2013:92).

Maslach ve Jackson (1981) ve Maslach vd. (2008), görüşmelerin, gözlemlerin ve psikometrik gelişmelerin dâhil edildiği kapsamlı bir süreçte, tükenmenin ötesine geçen çok boyutlu bir yapı olarak değerlendiren bir yöntem geliştirmişlerdir (Schaufeli vd. 2008:206).

Tükenmişlik, bireyler ve örgütler açısından büyük bir problemdir ve bu durumun saptanabilmesi adına bir ölçüm aracı gereklidir (Ergin, 1996:49). Dolayısıyla da tükenmişlik kavramı ile ilgili çalışmalarda en fazla görülen isim, geliştirdiği tükenmişlik ölçeği nedeniyle Christina Maslach'tır. Yazara göre tükenmişlik, uzun vadede yaşanan strese bağlı bir reaksiyon olarak çalışanlarda görülen psikolojik bir rahatsızlıktır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Geliştirilen bu ölçeğin psikometrik özellikleri konusunda pek çok araştırma yapılmış ve faktöriyel yapı ve güvenirlik yönünden bilimsel ve uygun bir ölçme envanteri olduğu sonucuna birçok araştırmacı tarafından varılmıştır (Ergin, 1996:49).

Literatürde tükenmişlik kavramının öncü ve deneysel dönemler olarak iki belirgin dönemde incelenmesi önerilmektedir.

Öncü Dönem: Tükenmişliğin literatürde ilk kez konu edildiği dönemdir. İlk çalışmalar özellikle insanlara yardım etmenin amaç edinildiği sağlık sektöründe yapılmış; çalışan tecrübeleri ve örnek olay incelemeleri çalışmalara dâhil edilmiştir. Bu dönemde tükenmişlik kavramına klinik açıdan bakılmış ve insan sağlığı üzerindeki etkilerinden bahsedilmiştir (Altay, 2009:4).

Deneyisel Dönem: Özellikle Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin çalışmalarda yer aldığı görüldüğü bu dönemde, deneysel veriler toplanmış ve konu ile ilgili birçok makale ve kitap yazılmıştır. Bu dönemde tükenmişlik, stres kavramıyla ilişkilendirilmiş ve stresin bir çeşidi ve/veya sonucu olarak görülmüştür. Tükenmişlik ile ilgili yapılan bu dönem çalışmalarında çoğunlukla iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma, iş özellikleri ve işten beklentiler gibi kavramlarla ilişkilendirilmiştir (Altay, 2009:4).

3.1. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik literatürü incelendiğinde, çalışmalarda birçok modelin kullanıldığı görülmektedir. Bu bölümde, var olan modellerden kronolojik olarak Freudenberger (1974), Chernis (1980), Edelwich ve Brodsky (1980), Pearlman ve Heartman (1982), Golembiewski (1983) Pines (1988) ve Maslach (1993) modelleri incelenmiş, tükenmişlik yaklaşımlarının zaman içerisindeki değişimi gözlemlenmiştir.

3.1.1. Freudenberger Modeli (1974)

Tükenmişlik ilk kez Freudenberger (1974) tarafından “mesleki bir tehlike” olarak tanımlanmıştır ve bilim dünyasında yerini almıştır. Yazara göre tükenmişlik; başarısız olma, yıpranmış hissetme, düşük enerji ve tatminsizlik gibi nedenlerle meydana gelmektedir. Tükenmişliğin bitkinlik, yorgunluk, baş ağrısı, mide rahatsızlıkları gibi çeşitli fiziksel belirtileri bulunmakta ve bu durum bireyin iç kaynaklarında meydana gelmektedir (Güven ve Sezici, 2016:114).

3.1.2. Chernis Modeli (1980)

Chernis’e göre (1980), tükenmişliği ortaya çıkaran etkenler, iş yükünün fazla olması, örgüt içi rolünün belirsiz olması ve bireyin günlük yaşamında yaşadığı sorunlar ve iş beklentisi ile işin var olan gerçekleri arasında büyük farklar olması sebebiyle oluşan strestir. Yazara göre birey bunun sonucunda hayal kırıklığı yaşar ve psikolojik olarak işe olan ilgisini keser (Altay ve Akgül, 2010:91).

Yazara göre deneyimsiz çalışanların işten beklentileri çok fazla olmakta, her daim takdir ve destek göreceklərini düşünmekte ve kendini sürekli geliştireceklerini hayal etmektedirler. Ancak işin gerçekleri ile karşılaştığında ise çalışanlar tükenmişliğin ilk adımını atmış olmaktadır. Literatürde, tükenmişliğin çalışan beklentileri ve iş gerçekleri arasındaki büyük farklardan doğduğu ifadesini ilk ortaya atan Chernis'tir (Saçlı, 2011:12).

3.1.3. Edelwich ve Brodsky Modeli (1980)

Yazarlara göre tükenmişliğin ortaya çıkmasındaki öncü etkenler, hizmet verilen müşteri yoğunluğunun fazla olması, bunun aksine ücretin az olması ve çalışma saatlerinin uzun olması, takdir görmeme, kişinin hayalleri ile ulaşılan noktanın uyumsuzluğu ve bürokratik zorlamalardır. Bu durumların neticesinde ise kişi ideallerini, enerjisini ve amaçlarını kaybetmekte; işten soğuyup duyarsızlaşmaktadır (Saçlı, 2011:12).

Edelwich ve Brodsky'ye göre (1980), tükenmişliğin gözlemlenebilen dört aşaması vardır. Bunların birincisi, bireyin ideallerini canlı tutan coşku (Enthusiasm) ve enerjinin gereksiz kullanımı, işi yaşamındaki her şeyden önce görme, büyük beklentiler ile gerçekliğin arasında oluşan uçurumdur.

İkinci aşamada kişinin ilk zamanlarda yaşadığı hazzın uzun soluklu olmamasından kaynaklanan durgunluk (Stagnation) aşamasıdır. Bu aşamada bireyin enerjisi ve motivasyonunda azalmalar görülür, hayal kırıklıkları ile yüzleşilir.

Üçüncü aşama; bireyin işteki rolünün, işin anlamının ve kendi değerlerinin sorgulanmaya başlandığı engellenme (Frustration) aşamasıdır. Bu süreçte birey, gayretlerinin başarısız olduğunu düşünür, müşteri gereksinimlerini karşılayabilmek için kendi gereksinimlerini ikinci plana atar.

Dördüncü ve son, duygusuzlaşma (Apati) aşamasıdır. Bu aşamada çalışan doğal bir savunma mekanizması geliştirir. Bu mekanizma gereğince kişi örgütteki pozisyonunu korumaya çalışır, sadece işini yapıp hizmetin fazlasını vermeyecek, hiçbir mücadele içinde bulunmayacaktır (Saçlı, 2011:12-13).

3.1.4. Pearlman ve Hartman Modeli (1982)

Bu model, çalışanların çevresel ve kişisel değişkenlerini ele alan algısal bir modeldir. Hemen hemen tükenmişlik araştırmalarına dâhil edilen bütün değişkenleri kapsamaktadır.

Yazarlara göre tükenmişlik süreci neticesinde duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş performansı ve duyarsızlaşma ortaya çıkmaktadır (Saçlı, 2011:14).

Pearlman ve Hartman'a göre (1982) tükenmişlik genellikle stresle ilgilidir ve dört aşamadan oluşmaktadır. Birincisi, bireyin beceri ve yeteneklerinin örgütsel beklentileri karşılayamaması sonucu oluşan durumun strese dönüşme aşamasıdır. İkinci aşama, bireyin algıladığı stres düzeyinin belirlenmesidir. Üçüncü aşamada ise birey oluşan bu strese fiziksel, algısal ve davranışsal bir takım tepkiler verir. Son aşamada ise yaşanan stres süreçleri neticesinde tükenmişlik ortaya çıkabilir. Oluşan bu tükenmişlik durumu kişinin iş doyumunu ya da iş düzeyini etkiler. Bu aşamada fiziksel ve psikolojik olarak bozulmalar ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucu ise iş bırakma veya işten çıkarılma olabilmektedir (Saçlı, 2011:14).

3.1.5. Golembiewski Modeli (1983)

Golembiewski'ye göre tükenme sürecindeki ilk faktör duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma, bireyin iş performansına etki eder ve kişisel başarı hissinde azalmaya neden olur. Özellikle Maslach modelinden farklı olarak bu süreç bireyin duygusal tükenmişlik yaşaması ile sonlanır. Bu ifadelerden yola çıkarak yazara göre duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissinin nedeni iken; kişisel başarıda düşme hissi ise duygusal tükenmenin nedenidir (Arı ve Bal, 2008:134-135).

3.1.6. Pines Modeli (1988)

Pines'e göre (1988) tükenmişliği ortaya çıkaran nedenler, bireylerin tükenmesine sebep olan ortamlar, duygusal baskı altında kalınan iş ortamları ve iş yaşamında tecrübe edilen başarısızlıklardır. Yazara göre tükenmişliğin sonuçları: Bireyin kendini sürekli yorgun hissetmesi; çaresiz, umutsuz, aldatılmış hissetmesi; hayal kırıklığı hissi ve çevresine gösterdiği olumsuz tutumlardır (Güven ve Sezici, 2016:114).

Bu modele göre tükenmişliğin ortaya çıkması, kişinin iş çevresinin tamamen destekleyici veya engelleyici olması ile ilgili değil; destekleyici ve engelleyici unsurlar arasında oluşan bir denge tutarlılığı ile ilgilidir. Yazar buna ek olarak tükenmişlik durumunun kişiden kişiye değişebileceğini savunmuş, aynı ortamda bulunan iki bireyin tükenmişlik düzeylerinin farklı olabileceğini ifade etmiştir (Saçlı, 2011:15).

3.1.7. Maslach Modeli (1993)

Maslach Tükenmişlik Modeline göre tükenmişliğin üç ana boyutu vardır ve bunlar duygusal ve/veya fiziksel tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissidir (Maslach vd. 2001:402). Ayrıca; Maslach tarafından geliştirilen bu üç boyutlu model, bu tez çalışmasında da kullanılan modeldir.



Şekil 3.1. Maslach Tükenmişlik Modeli (Kılıç ve Seymen, 2011:49)

3.1.7.1. Duygusal tükenme

Tükenmişliğin en önemli boyutlarından biri olan duygusal tükenme durumunda birey; enerjisinin düşük olduğunu, duygularının yıpranmış olduğunu ve genel bir yorgunluk hali içinde olduğunu hisseder. Literatürde var olan birçok çalışmada da tükenmişliğin en kritik boyutu olduğu saptanmıştır (Arı ve Bal, 2008:133). Duygusal tükenme ile ilgili bir diğer tanım ise kişilerin duygusal ve bireysel kaynaklarının azalması olarak literatürdeki yerini almıştır (Budak ve Sürgevil, 2005:96).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin stres boyutunu yansıtsa da insanların yaptıkları işlerle olan ilişkilerinin kritik yönlerini yakalama konusunda tek başına yeterli değildir. Duygusal tükenmişlik basit bir şekilde deneyim edilebilen bir şey değil, iş yükü ile başa çıkmak için bir yol olarak, kişinin işten duygusal ve bilişsel olarak kendini uzaklaştırma eylemleridir. İnsan hizmetleri içinde işin duygusal talepleri; çalışanların müşteri ve iş gereksinimlerine cevap verme ve bunlara tepki verme kapasitesini tüketebilir (Maslach vd. 2001:403).

3.1.7.2. Duyarsızlaşma

Maslach ve Jackson (1981:101) duyarsızlaşmayı müşteri ilişkileri veya hizmetine yönelik çalışanların duygusuz ve kişiliksiz olarak tepki göstermesi olarak tanımlamaktadır. Bir diğer tanıma göre ise duyarsızlaşma; müşteriye karşı aşağılayıcı bir dil kullanma, insanları sınıflandırma, alaycı bir üslup takınma, işten uzaklaşma halidir. Tüm bunların ötesinde duyarsızlık yaşayan çalışan, bu duyguları yansıtırken rahatsızlık duymaz (Arı ve Bal, 2008:133).

Duyarsızlaşma yaşayan çalışan, işin gerektirdiği duyguları sergilerken iş arkadaşlarından ve müşteriden duygusal anlamda uzaklaşır. Cordes ve Daugherty'e göre (1993:623) bu uzaklaşma aslında kişinin duygusal tükenme yaşamamak için kendini koruma yöntemidir. Duyarsızlaşan birey, insanlara insanmış gibi değil de bir nesne gibi davranmaya başlar, uzun sohbetlerden kaçınıp kısa cevaplar vermeyi tercih eder. Örgüte ve müşterilere karşı negatif ve katı davranışlar sergilerler (Şıklar ve Tunalı, 2012:77).

3.1.7.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Maslach ve Jackson'a göre (1981:99) bireyin yaptığı işte kendini olumsuz değerlendirmesi neticesinde kendini yetersiz ve başarısız görmesi ve hissetmesi olarak tanımlanır.

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliğin alt boyutlarını ayrı ayrı değerlendirmiş olsalar da yine de yazarlar her bir alt boyutun birbiriyle ilişkili olduğunu da belirtmişlerdir. Maslach modeline göre, strese bağlı olarak bireyde duygusal tükenme başlar. Birey, duygusal tükenmeye karşı duyarsızlaşma stratejisi geliştirir. Bir başka ifade ile örgüt ve müşteri ile araya bir mesafe koyar. Duyarsızlaşma neticesinde ise birey, örgütün kendinden beklentileri ile içerisinde bulunduğu psikolojinin uyumsuz olduğunu algılar ve devamında ise kendini olumsuz değerlendirerek yetersiz ve başarısız olduğunu hisseder. Böylece düşük başarı hissi ortaya çıkar (Arı ve Bal, 2008:134).

3.2. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Çalışanların tükenmişlik durumlarının ortaya çıkışına birçok faktör neden olabilmektedir. Bu faktörler genel anlamda çevresel (örgütsel) ve bireysel faktörlerdir (Sılığ,2005).

3.2.1. Çevresel (Örgütsel) Faktörler

Tükenmişliğe etki eden çevresel faktörler incelenirken, Maslach ve Leiter'in (1999) oluşturmuş olduğu kavramsal çerçevede; iş yükü, ödüller, kontrol, aidiyet, değerler ve adalet olmak üzere altı ana başlık belirlenmiştir (Maslach ve Leiter, 2004:95). Bu başlıklar aşağıda tanımlanmıştır.

3.2.1.1. İş Yüğü

İş hayatının en bariz ve en çok tartışılan alanı, çalışana aşırı iş yüklenmesidir. İş talepleri insanın limitlerini zaman zaman aşabilmektedir (Maslach ve Leiter, 2004:95). Maslach vd. göre (2001:414) insanlar çok kısıtlı zamanlarda çok az kaynakla çok fazla şey yapmak zorunda kalmaktadırlar ve artan iş yükü özellikle tükenmişliğin fiziksel ve duygusal tükenme boyutuyla tutarlı bir ilişkiye sahiptir.

Nitel ve nicel olarak yapılan çalışmalarda aşırı yük, insanların iş taleplerini karşılama kapasitesini tüketerek tükenme boyutuna katkıda bulunmaktadır. İş yükünün aşırı olması anlık bir durum değil de kronik bir sorun haline gelmesi durumunda ise çalışanın dinlenmek, iyileşmek, dengesini düzenlemek için çok az fırsatı olmaktadır. Bu tür tükenme durumları, işin kalitesinde bozulmaya ve mesleki ilişkilerin bozulmasına neden olabilmektedir (Maslach ve Leiter, 2004:96).

3.2.1.2. Kontrol

Kontrolde uyumsuzluk, genellikle düşük kişisel başarı hissi ile ilgilidir. Kontrolde oluşan uyumsuzluklar; bireylerin, çalışmalarını yapmak için gerekli olan kaynaklar üzerinde yetersiz denetime sahip olduklarını veya inandıkları işi en etkili şekilde sürdürmek için yeterli yetkiye sahip olmadığını gösterir. Bazen yüklenen sorumluluğunun bireyleri bunaltması durumunda da kontrol krizi yaşanabilir (Maslach vd. 2001:414).

İnsanlar işlerinde daha fazla kontrole sahip olduklarında, eylemler daha özgürce seçilip uygulanabilir, bu da işten daha fazla memnuniyet duymaya ve daha fazla bağlılığa yol açabilir (Maslach ve Leiter, 2004:97).

3.2.1.3. Ödül

Bireylerin sorumlu oldukları iş yerine vermiş olduğu hizmetlerin maddi veya manevi takdir edilmesini ifade eder (Budak ve Sürgevil, 2005:97). Maddi ödül; performans dayalı olarak ücret ve maaş artışı, statü geliştirme, çalışma şartlarını iyileştirme, terfi olarak açıklanabilir. Manevi olarak ödül ise sorumluluk duygusunu artırma, çalışanı önemli kararlara ve bilgilere dâhil etme, daha kritik görevler verme, övme ve takdir etme olarak açıklanmaktadır (Altay ve Akgül, 2010:92).

3.2.1.4. Aidiyet

Toplumla ve iş yeriyle özdeşleşme kavramları ile tanımlanmakta ve bireyin bir topluluğa duygusal olarak katılımının ifadesidir (Altay, 2009:6).

Aidiyette oluşan bir uyumsuzluk, bireyin iş yerinde diğer çalışanlarla olumlu bir bağ kurma duygusunu kaybettiğinde ortaya çıkar. Ancak aidiyet tam anlamıyla sağlandığında; birey içinde bulunduğu toplumda gelişir, rahatlık ve mutluluk hisseder. Bu pozitif duyguları diğer çalışanlarla paylaştıklarında ise en iyi performans gösterilir. Bu türden bir sosyal destek oluşumu toplumun diğer bireylerinin de aidiyet hissini artırmaktadır. Ancak bazı işler insanları birbirinden soyutlar veya sosyal temasa karşı duyarsız hale getirir. Çalışanlar için en yıkıcı olanı ise kronik ve çözülmemiş sorunların sürekli olarak devam etmesidir. Bu tarz bir durum sürekli hayal kırıklığı ve düşmanlık hissi doğurur. Dolayısıyla bireylerin aidiyet hislerini düşürür (Maslach vd. 2001:415).

3.2.1.5. Adalet

Maslach ve Leiter'e göre (2004:98) adalet, işyerindeki kararların adil olması ve insanlara saygıyla muamele gösterilmesi ile ölçülür. Adalet saygı ile direkt ilişkilidir ve insanların kendi öz değerlerinin teyididir. Öyle ki; bireyler arasındaki karşılıklı saygı, ortak bir toplum anlayışının merkezidir.

Adaletsizlik ise iş yükü veya ücret dengesi bozulduğunda veya değerlendirme ve promosyonların uygun olmayan bir şekilde ele alınması durumunda ortaya çıkabilir. Bireyler arasında şikâyet veya anlaşmazlık çözme prosedürleri her iki tarafa da özgürce ifade hakkı vermiyorsa, bu durum adaletsizlik olarak değerlendirilir (Maslach ve Leiter, 2004:99).

Konu ile ilgili daha önce yapılmış olan çalışmalarda (Lawler, 1968 ve Tyler, 1990) bireylerin sonuçtan daha çok sürecin adilliği ile ilgilendiklerini görülmüştür. Bireyler haksız veya saygısızca alınan kararlara maruz kalındığında, topluluktan yabancılaşmış hissedeceklerdir (Maslach ve Leiter, 2004:99).

3.2.1.6. Değerler

Tükenmişliğe etki eden çevresel faktörlerin altıncısı değerler arasında bir uyumsuzluk ya da çelişki olduğunda ortaya çıkar. Bazı durumlarda, iş gereği insanlar etik

olmayan ve kendi değerlerine uygun olmayan şeyler yaptıkları için işte zorlandıklarını hissedebilir. Örneğin, bir satış yapmak veya gerekli izni almak için, yalan söylemek ya da başka türlü yanıltıcı olabilmek ya da gerçeği gizlemek zorunda kalmak gerekebilir. Konu ile ilgili bir diğer durum da, çalışanların hayal ettikleri kariyer ile şirketin değerlerinin uyumsuz olmasıdır. Bu uyumsuzluk içsel tutarsızlıklara sebep olur ve tükenmişlik düzeyine etki edebilir (Maslach vd. 2001:15).

Değer uyumsuzluklarından kaynaklanan çelişkinin bir çözümü, çalışanların kişisel kariyer beklentilerini şirketin çizgisine uygun hale getirmektir. Bir başka ifade ile şirketi daha tatmin edici fırsatlar aramaya yönelik atılımlara sevk etmek, çözüm olabilir. Maslach ve Leiter'e göre (2004) değerler çatışması tükenmişliğin üç boyutuyla da ilişkilidir (Maslach ve Leiter, 2004:99).

3.2.2. Bireysel ve Sosyal Faktörler

Bireylerin kişisel özellikleri, tükenmişliğin hangi boyutta oluşacağına doğrudan etki edebilir ve kişiden kişiye farklılıklar gösterebilir. Tükenmişlik olgusunun oluşmasının muhtemel olduğu örgütlerde bireyler, bazı olumsuz koşulları kişisel özellikleri sayesinde görmezden gelebilir ya da avantaja çevirebilirler. Bazı çalışanlar da tam aksine, bazı kişisel özelliklerinden dolayı olumsuz koşullardan daha fazla etkilenip, daha fazla tükenmişlik yaşayabilirler (Altay ve Akgül, 2010:93).

3.2.2.1. Kişisel Özellikler

Çalışanların kişisel özellikleri, tükenmişlik yaşama ihtimalleri üzerinde oldukça etkilidir. Tükenmişlik yaşama riskleri daha fazla olan bazı kişilik yapıları, idealizm, mükemmeliyetçilik, amaç odaklı olma, rekabetçilik ve kaybetmeyi kabullenememe, eleştirel tutumlar, fevri olma, fazla sorumluluk sahibi olma, hızlı hareket etme ve konuşma, şansa fazla inanma ve kadenci olma, hayattan zor beklentiler içerisinde olma, düşük özgüvenli olma ve empati yoksunluğudur (Ardıç ve Polatçı, 2009:23-24).

Maslach vd. (2001) hangi kişilik türlerinin daha fazla tükenmişlik riski altında olduğunu saptamak üzere yapmış oldukları çalışmada, düşük güç seviyesine (günlük etkinliklere katılma, olaylar üzerinde kontrol hissi ve değişim açıklığı) sahip bireylerin daha fazla tükenme riski taşıdıkları ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik riski, bir iç kontrol odağından ziyade (kişinin kendi kabiliyetine ve gayretine atıf yapmaktan ziyade) harici bir denetim

odağına (olayları ve kazanımları diğer güçlü bireylere atfetmek ya da şansa bırakmak) sahip kişiler arasında daha yüksektir. Özellikle ezilen kişiler stresli olaylarla pasif, savunmacı bir şekilde mücadele ederken; aktif ve meydan okuyan tarzda olan kişilikler daha az tükenmişlikle ilişkilendirilmiştir (Maslach vd. 2001:410).

Maslach vd. göre (2001) tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu, A tipi ve B tipi davranışla bağlantılı görülmektedir. A tipi bireyler, yüksek mücadele ve rekabet duygusuna sahiptir ve zamanı en iyi şekilde kullanma kaygısı güderler. B tipi kişiler ise işe olan bağlılıkları düşük, yüksek rekabet duygusuna sahip olmayan ve zaman kaygısı olmayan kişilerdir. Bu kişilik tarzları karşılaştırıldığında A tipi kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşama olasılıklarının var olduğu saptanmıştır (Maslach vd. 2001:411).

3.2.2.2. Mesleki Beklentiler ve Çalışma Süresi

Çalışılan kurum ve mesleki beklentiler de tükenmişlik boyutları ile doğrudan ilişkilidir. Örneğin erken yaşlarda ve tecrübesiz olan çalışanlar, ileri yaşlardaki ve tecrübeli çalışanlara göre daha fazla tükenme riskine sahiptir. Bunun da sebebi işten beklentilerinin birbirlerinden farklı olmasıdır. Erken yaşlardaki çalışanlar, mesleğin ilk yıllarında daha idealist olabilmektedirler dolayısıyla karşılaşılan olumsuz durumlar karşısında tükenmişlik yaşama olasılıkları, yaşça ileri olan çalışanlara göre daha yüksektir. Bunun dışında genç tecrübesiz çalışanlar özel hayat ve iş hayatı arasında bir denge kurma konusunda da zaman zaman zorlanmalarından dolayı tükenmişlik yaşayabilmektedirler (Arı ve Bal, 2008:138).

3.2.2.3. Yaş

Diğer yandan demografik özellikler de tükenmişlik yaşanmasında etkilidir ve demografik özelliklerin içinde tükenmişlik üzerinde en fazla etkili olanı yaştır. Maslach vd. (2001) çalışmasında genç çalışanların, 30-40 yaş üstü çalışanlardan daha fazla tükenme yaşadığını bildirmektedir. Bu çalışanlar ilerleyen yaşlarını ilerleyen tecrübeleri ile harmanlayıp tükenmişlik yaşama risklerini düşürmüşlerdir. Buna rağmen erken yaştaki çalışanlar daha kariyerlerinin başında tükenme riski taşımaktadırlar (Maslach vd. 2001:409-410).

3.2.2.4. Cinsiyet

Aynı sektörde iş yaşamlarını sürdüren farklı cinsiyetler de tükenmişliği ayrı boyutlarda yaşayabilmektedirler. Literatürde var olan birçok araştırmada kadınların

erkeklerle oranla daha fazla duygusal tükenme yaşadığı saptanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981:111, Budak ve Sürgevil, 2005:105). Kadınların duygusal tükenme yaşadığını gösteren argümanların daha fazla olmasına rağmen, cinsiyete bağlı meslek seçimleri değişkenlik gösterebileceği için bir bilimsel genelleme yapmak da zordur. Örneğin polis memurlarının erkek, hemşirelerin ise kadın olma olasılığı daha yüksektir (Maslach vd. 2001:410).

3.2.2.5. Eğitim

Eğitim seviyesi de tükenmişlik düzeyleri üzerinde oldukça etkilidir. Literatürde var olan çoğu çalışmada, eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların tükenmişlik yaşama risklerinin daha düşük olduğu varsayımı ifade edilse de yüksek eğitim seviyesi yüksek sorumluluklar ve stres yaratan durumları da beraberinde getirebilmektedir. Bunun dışında, yükselen eğitim seviyesi, çalışanları daha yüksek kariyer beklentilerine itmesinden dolayı yine stres yaşama ve akabinde tükenmişlik yaşama ihtimallerini doğurmaktadır (Arı ve Bal, 2008:137).

3.2.2.6. Medeni Durum

Medeni durum faktöründe, evli olmayan çalışanlar (özellikle erkekler) evli olanlara kıyasla daha fazla tükenme eğilimi gösterirler. Bekârlar, boşananmış olanlardan daha yüksek tükenmişlik seviyelerine sahiptirler saptaması literatürde bulunmaktadır (Maslach vd. 2001:410).

3.3. Tükenmişliğin Sonuçları/ Etkileri

Tükenmişliğin sonucu; personel, iş yeri ve bağlantılı olunan daha büyük kurumlar için ciddi sorunlar doğurabilir. Freudenberger'in (1974, 1975) çalışmaları, tükenmişliğin personel tarafından verilen bakım veya hizmet kalitesinde bozulmaya neden olabileceğini savunmaktadır. Bunun dışında tükenme; bireyin yaşadığı sıkıntı nedeniyle, fiziksel tükenme, uykusuzluk, artan alkol ve uyuşturucu kullanımı, evlilik ve aile sorunları ile ilişkilendirilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981:100).

3.3.1. Bireysel Sonuçlar/ Etkiler

Bireyler üzerinde tükenmişliğin kalıcı veya geçici olumsuz etkilerinin olduğu yapılan araştırmalar doğrultusunda saptanmıştır. Bireylerin yaşamış oldukları tükenmişlik hissi, bireylerde negatif enerji oluşturur, her şeye olumsuz bakmasına neden olur ve kişinin

ruh halinin genellikle gergin olmasına neden olur. Bu yaşanan gerginlik hissi, kişinin uyku sorunu yaşamasına, halsizlik ve huzursuzluk hissi içinde olmasına neden olmaktadır. Bu genel ruh hali ve yaşanan fiziksel tükenmişlik, kişilerin sık sık hasta olmasına ve iyileşme sürecinin uzamasına neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008:74).

Tükenmişlik yaşayan birey; tükenmişliğin ilk aşamasında kronik baş ağrıları, özgüvende düşüş ve öfke kontrol sorunları yaşamaktadır. Ancak önlem alınmadığı takdirde ileride daha ciddi ve yıkıcı sorunlara sebep olmaktadır. En ciddi sonuç ise kişinin yaşamını intiharla sonlandırmasıdır (Dincerol, 2013:50).

Yaşanan tükenmişliğin diğer bireysel sonuçları ise, çaresiz hissetme, stres ve akabinde sigara alkol kullanımı, iştahsızlık ve akabinde sağlık problemleri, hoşgörüde, kendine ve çevreye saygıda azalma ve şiddet eğilimidir (Saçlı, 2011:30).

3.3.2. Örgütsel Sonuçlar/ Etkiler

Tükenmişliğin yarattığı örgütsel sorunlar da oldukça önemlidir. Tükenmişlik genel anlamda iş esnasında doğduğu için sonuçları da yine iş ile ilgili olabilmektedir. Kişinin iş performansını düşüren tükenmişlik, örgüte maddi kayıp olarak dönebilmektedir (Saçlı, 2011:30).

Tükenmişliğin oluşturduğu diğer örgütsel sonuçlar; müşterilere gösterilen tutumun genellikle olumsuz olması, insan etkileşiminde bozulma ve kendini toplumdan soyutlama, verilen hizmet kalitesinde düşüş, kronikleşen hata, yaralanma ve bazı kazalar, işe olan ilgide düşüş, işten ayrılma isteği ve örgütsel bağlılığın düşmesidir (Kılıç ve Seymen, 2011:50).

3.3.3. Ailesel (Sosyal) Sonuçlar/ Etkiler

Bireyin işte karşılaştığı olumsuz faktörlerden dolayı tükenmişlik yaşaması; bireyi aile ve sosyal yaşamında da olumsuz etkilemektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyin aile fertleri; bu olumsuz tutumunun kendilerinden kaynaklandığını düşünmekte ya da bu konuda bireyi suçlamaktadırlar. Dolayısıyla bu tarz bir yaklaşım bireyi tükenmişliğin daha da yıkıcı boyutlarına itebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009:35).

Kadınlar, yaşadıkları ekonomik sorunlar nedeni ile bazen ikinci bir işe girmekte veya uzun mesailere kalabilmektedirler; bu da iş yükünün artmasına ve akabinde tükenmişliğe neden olmaktadır. Ancak tüm bunların yanında ailesine zaman ayıramayan birey, aile ve

sosyal hayatında sorunlar yaşayabilmektedir. Erkeklerle oranla kadınlar bu konuda daha fazla sorun yaşamaktadırlar (Ardıç ve Polatçı, 2009:35).

Tükenmişliğin aile hayatını etkilediği gibi aile hayatının da tükenmişliği etkilediği yoğunlukla tartışılmaktadır. Birey aile içerisinde huzurlu değilse, bu iş yaşamına olumsuz etki yapabilmektedir. Örneğin kişi iş esnasında çok sık ve gereksiz olarak telefonla arandığında, tükenme süresi de hızlanabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009:36).

3.4. Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişlikle baş etme yöntemleri çalışmalarının başlıca odak noktası, bireylerin işyerlerinde tükenmişlikle mücadele kapasitelerini arttırmak için eğitim müdahaleleri olmuştur. Bu çalışmaların amacı tükenmeyi hafifletmektir. Eğitim, çoğu zaman katılımcıların bireysel olarak mücadele kapasitesine odaklanırken, bazen de örgüt tabanlı olabilmektedir. Bu yaklaşımın temelinde şu sorular vardır: İnsanlar mücadele becerilerini öğrenebilir mi? Bu öğrenmeyi iş başında uygulayabilir mi? (Maslach vd. 2001:418).

3.4.1. Örgütsel Yöntemler

Tükenmenin başlıca tetikleyicisi strestir ve iş performansını bozan bir unsur olarak belirlenmiştir. Çalışanlarda oluşan stresin genellikle örgüt içindeki bazı dışsal sebeplerden kaynaklığı düşünüldüğünde ise örgütsel koşulların iyileştirilmesi hem çalışan hem de örgüt adına büyük bir önem arz edecektir (Maslach ve Leiter, 2004:96).

Tükenmişlikle olan örgütsel mücadelede, bazı çözüm yöntemleri; iş yerinde görev tanımının daha belirgin yapılması, hoşgörü, şeffaflık ve katılım odaklı bir idare şeklinin benimsenmesi, işe alım sırasında kişinin işe uygunluğunun saptanması, kişisel yetersizliklerin belirlenip bunların giderilmesi adına eğitim seminerleri düzenlenmesi, iş yoğunluğunun azaltılması için bazı tedbirler alınmasıdır. Bunun dışında, periyodik olarak görev değişikliklerine gidilmesi, görev- mükâfat anlayışının benimsenerek bunun adil bir şekilde uygulanması, bireysel gelişim olanağının sağlanması, sorun çözüm sistemi kurulup bunun kalıcı ve işler durumda kalması sağlanmasıdır (Arı ve Bal, 2008:142).

Örgütsel düzeyde tükenmişlikle baş etme yöntemleri, aşağıdaki çizelgede 24 madde halinde verilmiştir.

Çizelge 3.1. Örgütsel Temelde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri (Ardıç ve Polatçı, 2008:76)

*Gerekli duyulduğunda yardım ve donanım desteğini talep etmek, *Karar verme serbestisi ve kararlara katılımı artırmak *İş sorumluluklarının iyi yapıp; yetki ve sorumluluklarda denge politikası izlemek, *Ödül sisteminin adil olmasını sağlamak, *Zor olan işlerin dağılımını dengeli yapmak ve iş yükünü paylaşdırmak, *Örgütsel olarak değişim sağlamak, *Ekip çalışmalarına destek olmak, *Örgütsel bağlılığı sağlamak, *Örgüt içinde düzenli çalışan bir yönetim biçimi kurmak, *Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek, *Kişisel gelişim ve dinlenmeyi önemsemek; iş süresince bunlara yeterince zaman ayırmak,	*Örgüt içi iletişimde yeterli kaliteli bir düzey belirlemek, *Öğle yemeği ve dinlenme zamanlarını işten uzak ve rahat bir yerde vermek, *Çalışanlara farklı görevler vermek, *Üst yönetimden destek sağlamak, *Yetki devri ile astların yaptıkları işle ilgili yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak, *Düzenli olarak pozitif geri bildirim vermek, *Çalışma saatleri uzun ise bunları kısaltmak, *Örgüt içi danışmanlık hizmetleri vermek, *Doğru bir terfi sistemi izlemek, *Tatil ve sosyal etkinlik imkânları vermek, *Örgüt içi eğitim seminerleri düzenlemek, *İş içinde sosyal destek grupları kurulumuna destek vermek *Kariyer desteği sağlamak
---	---

Çizelge 3.1’de tükenmişlikle baş etme yöntemlerinden örgütsel anlamda neler yapılabileceği maddesel ifadelerle verilmiştir. Tükenmişlikle mücadelede bireysel yöntemlerin tek başına her zaman yeterli olmadığı, örgütsel olarak da bazı çözümlerin oluşturulması gerekliliği özetle vurgulanmıştır. Yukarıdaki maddelerde de anlaşıldığı gibi örgütle çalışan arasında kurulan iyi bir iletişim ve örgütün çalışanlarına karşı sergilediğı adil hak dağılımı genel olarak üzerinde durulan önemli çözüm yöntemleridir.

3.4.2. Bireysel Yöntemler

Maslach vd. (2001), “İnsanların iş başında mücadele becerileri uygulayabildikleri varsayılarak tükenme oranının azaltılması mümkün müdür?” araştırma sorusundan yola çıkarak, bazı stratejiler denemişlerdir. Yazarlar; stres eğitimi, gevşeme, atılganlık ve girişimcilik eğitimi, zaman yönetimi, akıl ve duygu terapileri, sosyal beceri ve iletişim eğitimi, takvimler oluşturma ve takibini yapma, profesyonel taleplerin yönetimi ve

meditasyon gibi çeşitli mücadele stratejileri denemişlerdir. Bazı durumlarda yorgunluğun azaldığı bazı durumlarda ise değişmediği gözlemlenmiştir (Maslach vd. 2001:419).

Tükenmişlikle mücadele ve etkilerinin azaltılması adına bireylerin de bazı önemli görevleri vardır. Bunların en başında bireyin, tükenmişliğin ne olduğunu ve dolayısıyla belirtilerini bilmesi, yaşamak üzere olduğu durumu erken teşhis edip çözüm yolları araması gelmektedir. Bunun dışında bireyin işi ile ilgili talep ve beklentilerinin gerçeğe uygun olması gerekmektedir. Böylece geleceğin ona neler getireceğini öngörmesi kolaylaşacak, olası bir olumsuz gelişmede tükenmişlik yaşama ihtimali düşecektir. Bu sebepten dolayı bireyler çalışacakları şirketi işe daha başlamadan iyice araştırmalı, kendilerine uygunluk derecesini saptamalıdır (Arı ve Bal, 2008:143).

Bireylerin sosyal yaşamlarının da çözüm adına etkisi oldukça büyüktür. Çünkü iş dışında hobileri ile uğraşan ve sosyal olarak daha aktif kişilerin tükenme yaşama riski daha azdır. Öte yandan iş ile ilgili gerektiğinde yardım talep etme, sorunların ve duyguların paylaşımı da kişilere çözüm adına faydalı olacaktır (Arı ve Bal, 2008:143).

Saçlı'ya göre (2011) tükenmişlikle mücadelede önemli bir başka husus ise tükenmişlik durumunun inkâr edilmemesi gerektiğidir. İnkâr durumunda tedavi süreci uzayabilmektedir. Genellikle stresle baş etme yöntemlerinin kullanıldığı tükenmişlik sendromunda uzmanlar; bireyin kendine aşağıdaki soruları sormasını önermektedirler:

- Yorgunluk hissim ne zaman başladı?
- İş yerindeki arkadaşlarımla ilişkilerim ne zaman bozulmaya başladı?
- İşteki sorumluluğumu tam olarak biliyor muyum?

Bu soruların cevaplanması, bireyi daha pozitif hissedip düşünmeye sevk edecek, sahip olduğu değerleri ve sorumlulukları yeniden görebilecek önceliklerinin farkına varmasını sağlayacaktır (Saçlı, 2011:32).

Örgütsel temelde mücadele önemli olmasına rağmen, halk arasında 'kişinin kendine ettiğini başka kimse edemez' söyleminden yola çıkarak, bireysel mücadele çok daha önemlidir. Buna dayanarak aşağıdaki Çizelge 3.2'de bireysel mücadele yöntemleri 14 madde halinde verilmiştir.

Çizelge 3.2. Bireysel Temelde Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri (Ardıç ve Polatçı, 2008:77)

*Tükenmişlikle ilgili bilgiye sahip olmak, *Kendini tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek, *İşte gerçekçi hedefler belirlemek, *Kişisel gelişim programlarına katılmak ve danışmanlık hizmeti almak, *Nefes egzersizlerini öğrenmek, müzik ve spor gibi rahatlatıcı hobiler edinmek, *Kendi sınırlarını ve kapasitesini bilip; bunu kabullenmek, *Hobiler edinmek,	*İşe başlamadan işin zorluk ve risk analizini iyi yapmak, *Zaman yönetimini yapabilmek, *Fırsat olduğunda tatile çıkmak, *İş ve kişisel hayatta monotonluktan kaçınmak, *Huzurlu bir yaşam şekli benimsemek, *Gerektiğinde işe ara vermek veya iş değişikliğine gitmek, *Stres farkındalığına sahip olup; kendini bu konuda geliştirmek.
--	--

Tükenmişliği önleme konusunda örgütsel faktörler tek başına yeterli olmamaktadır. Dolayısıyla Çizelge 3.1’ de belirtilen örgütsel bazı sorumlulukların yanı sıra bireyin de tükenmişliği önlemede alabileceği bir takım önlemler bulunmaktadır. Genel anlamda bireyin kişisel hayatının düzenli olması, değişikliklere açık olması ve kişisel gelişimin gerekliliğinin öneminin vurguladığı yukarıdaki tabloda; tükenmişlikle mücadele yöntemlerinin en başında bireyin gerçekten kendini tanıyor olması ve tükenmişlik yaşadığının ya da eşiğinde olduğunun farkındalığına sahip olması gelmektedir.

4. BÖLÜM

4. DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Literatürde var olan çalışmalar incelendiğinde duygusal emek davranışlarının en olumsuz sonucunun tükenmişlik olduğu görülmektedir.

Brotheridge ve Grandey'e göre (2002) duygusal emek; çalışanların duygu yönetim sürecinin, tükenmişlik seviyelerini öngördüğü bireysel bir süreç olarak görülebilir. Bu ifadeye göre örgütün çalışanından talep ettiği duygular ile bireyin kendi duyguları arasında bir tutarsızlığın ortaya çıkması ile stres doğmaktadır. Bu duygu çatışmaları stresin ve devamında tükenmişliğin başlıca tetikleyicisidir. Hochschild (1983) araştırmasında, çalışanların iş gereksinimlerini karşılayabilmek için duygularını nasıl yönetmeleri gerektiğini derinlemesine ve yüzeysel davranış biçimleri ile açıklamıştır (Brotheridge ve Grandey, 2002:19).

Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından yapılan, tükenmişliğin olası olduğu işlerin duygusal özelliklerinin araştırıldığı, hem duygusal emek hem de tükenmişlik literatürünün incelendiği çalışmada çalışanların örgütsel amaçlara uyabilmek için duygu düzenleme yoluna gitmeleri önerilmiştir (Brotheridge ve Grandey, 2002:19).

Hochschild bir bireyin; örgütün duygu gösterim kurallarına uzun süre uyarak, kendi hislerinden farklı davranması, bireyi kendi duygularından uzaklaştırmanın yanı sıra başkalarının duygularına da yabancılaştırmaktadır. Hochschild bu durumu tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile ilişkilendirmektedir. Çalışanlar, göstermiş oldukları duygusal emek davranışları sonucunda istedikleri sonuca ulaşamazlarsa veya müşteriler tarafından beğenilmediklerini fark ederlerse, büyük olasılıkla tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi boyutunu yaşayacaklardır. Bu ifadelere dayanarak duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun, tükenmişliğin üç boyutu ile ilişkili olduğu söylenebilir (Eroğlu, 2014:151).

Grandey (1999) duygusal emek davranış biçimlerinin tükenmişlik alt boyutları ile doğru orantılı olduğunu ve dolayısıyla duygusal emeğin tükenmişliğe yol açabileceğini ifade etmektedir. Grandey'e göre yüzeysel davranış, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile doğru orantılı iken düşük kişisel başarı hissi ile ters orantılıdır. Grandey'e göre (2003) çalışan bir bireyin duygusal emek davranışı gösterimleri neticesinde tükenmişlik yaşamasının iki nedeni vardır:

- Yaşanan duygusal çelişkinin bireyde yarattığı gerginlik hissi
- Bireyin kronikleşen rol yapma durumunun öz kaynakları tüketmesidir (Yıldırım ve Erul, 2003:93).

Duygusal emek ve tükenmişlik ile ilgili yapılmış bazı çalışmaların sonuçları aşağıdaki bölümde çalışılmıştır.

Kruml ve Geddes'in (2000:36) yaptığı farklı şirketlerden servis çalışanlarını örneklem olarak kullandıkları çalışmada ise yüzeysel davranış ve duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişkinin var olduğunu saptamışlardır.

Chu'nun (2002) otel çalışanları ile yaptığı çalışma sonucunda yüzeysel ve derinlemesine davranış ile duygusal tükenmenin negatif yönlü bir ilişkide olduğu belirtilmiştir (Kaya, 2014:62).

Brotheridge ve Grandey (2002:28) tarafından Kanada'da işçilerin örneklem alındığı çalışmada yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğu; düşük kişisel başarı hissi ile ise negatif bir ilişki içinde olduğu belirlenmiştir. Yazarlar aynı çalışmalarında, duygusal emek alt boyutu olan derinlemesine davranış biçimi ile kişisel başarı hissi arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Grandey'in (2003: 92-93) üniversitelerin idare asistanları ile yapmış olduğu çalışmada ise yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişkiye rastlanmış; derinlemesine davranışın ise duygusal tükenme ile bir ilişkisine rastlanmamıştır. Grandey'e göre bu ikinci ifadede yer alan ilişkisizliğin sebebi, bireyin derinlemesine davranış biçimi içerisindeyken duygularını besleyip canlı tuttuğudur. Yazar bu durumun dış etkenlere bağlı olduğunu da belirtmiştir.

Furnell (2008:92) tarafından çağrı merkezi çalışanlarının örneklem alındığı araştırmada yüzeysel davranış ve duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişki; derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi arasında ise yine pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Köksel (2009:79) tarafından doktorlar ile yapılan araştırma neticesinde ise, yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak yüzeysel davranış ve düşük kişisel başarı hissi arasında herhangi bir

anlamli ilişkiye rastlanmamıştır. Derinlemesine davranışla tkenmişlik duyarsızlaşma boyutu arasında negatif ynlü bir ilişki, fakat derin davranış ile tkenmişliğin diğeri boyutları arasında anlamli bir ilişki bulunmamıştır.

Basım ve Beğenirbaş'ın (2012:88) örneklemin öğretmenler olarak belirlendiğı çalışmasında, yüzeysel davranış arttıkça duygusal tkenme ve duyarsızlaşmanın da arttığını belirlenmiş; derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissinin ise negatif anlamli bir ilişkiye sahip olduğı belirlenmiştir.

Yıldırım ve Erul'un (2013:96) sağık çalışanları ile yapmış olduğı çalışmada elde ettiğı bulguda ise duygusal emek davranışı ve tkenmişlik arasında anlamli pozitif bir ilişki vardır ifadesi yer almaktadır.

Eroğlu (2014:157) tarafından banka çalışanları ile yapılan araştırmada, yüzeysel davranış ile duygusal tkenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif; derinlemesine davranış ile düşük kişisel başarı hissi ile de yine pozitif ynlü bir ilişkiye rastlanmıştır.

Çelik ve Topsakal (2016:211) tarafından otel çalışanları ile yapılan çalışmada, regresyon analiz sonuçlarına göre, yüzeysel ve derinlemesine davranış ile iş tatmini pozitif ilişkili iken; duygusal tkenmişlik ile negatif bir ilişkiye sahiptir. Buna rağmen duygusal emek boyutları ile duygusal tkenmişlik arasında ortaya çıkan ilişki çok zayıf düzeydedir.

5. BÖLÜM

5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE HİPOTEZLER

5.1. Araştırma Tasarımı

Duygusal emek ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkinin Sosyal Bilimler alanında incelendiği daha önce yapılmış çalışmalar gözden geçirilerek, bu çalışmalara ve tez araştırma sorusuna bağlı olarak ve daha sonra test etmek üzere araştırma hipotezleri oluşturulmuştur. Oluşturulan bu hipotezler bilimsel olarak test edilmeye hazır hale getirilmiş ve tez çalışması verileri toplanmıştır. Daha sonra hipotezler test edilmiş ve bulgulara yer verilmiştir. Bu yöntem Sosyal Bilimler araştırmalarında sıklıkla kullanılan Tümdengelim Yöntemidir. Altunışık vd. göre (2010:36) bu yöntem, özel hakkında fikir sahibi olabilmek için genele bakılması esasına dayanan bir ilişkilendirme yöntemidir. Tam adı hypotetiko-tümdengelim yöntemidir ve 20. YY'da büyük oranda tümevarım yönteminin yerini almıştır.

Tez çalışmasında; duygusal emek ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişki nesnelleştirilebildiği, sayısal verilerle ölçülebildiği için nicel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır. Duygusal emek ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkinin varlığını veya derecesini belirlemeyi amaçlayan; bu değişkenlerin birlikte değişip değişmedikleri, birlikte değişim söz konusu ise bunun nasıl olduğunu açıklamayı esas alan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır (Karasar, 1984).

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni, Ege Bölgesi'nde faal olan Çanakkale, İzmir, Aydın ve Muğla turist rehberleri odalarına kayıtlı 3189 eylemli turist rehberidir. Bu sayıya her bir odanın resmi internet sitelerinde mevcut olan rehber sayıları hesaplanarak ulaşılmıştır. Araştırmanın Ege Bölgesi ile sınırlandırılmasının sebebi; ülkemizde faaliyetlerini sürdüren 13 adet Turist Rehberleri Odalarının 4'ünün sadece Ege Bölgesi'nde bulunmasının yanı sıra 6-8 ay hava sıcaklığının en az 20°C'nin üzerinde olması ile özellikle soğuk Avrupa ülkelerinden gelen turistlere cazip geliyor olması, 2800 km'nin üzerinde olan sahil uzunluğu ile oldukça fazla ve çeşitli plaj olanakları sunuyor olması, doğal ve kültürel yapısı dolayısıyla hem yerli hem de yabancı turistlerin ilgi odağı olması ve oldukça kaliteli konaklama seçenekleri sunması, kurvaziyer gemilerin özellikle Ege limanlarını tercih etmeleri ile Türkiye'nin turizm

açısından en yoğun bölgelerinden biri olması ve tüm bunların turist rehberleri için büyük bir istihdam yaratıyor olmasıdır.

Araştırma yapılırken her bir bireye ulaşmak mümkün olmadığından örnekleme yapılması uygun görülmüştür. Örneklem sayısı belirlenirken zaman ve maliyet açısından en uygun yöntem olan kolayda örnekleme yöntemi uygulanmıştır (Genç vd., 2016). Bu yöntem; evreni oluşturan ve ankete katılan tüm bireylerin örneklem kabul edilmesini esas almaktadır. Bireylere en kolay şekilde ulaşmanın en ideal yöntem olduğu prensibine dayanmaktadır. (Çetin, 2017). Örneklem büyüklüğü belirlenirken, güven düzeyi %95 olarak; güven aralığı ise 5 olarak alınmıştır. Örneklem sayısı belirlenirken kullanılan formül aşağıda verilmiştir (Karatay, 2010).

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

N= Evrendeki birey sayısı.

n= Örnekleme alınacak birey sayısı.

p= İncelenecek olayın görülüş sıklığı (olasılığı).

q= İncelenecek olayın görülmeyiş sıklığı (1-p).

t= Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer.

d= Olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen + sapma olarak simgelenmiştir.

Bu formülde p ve q değerleri 0,5; t değeri 0,05 anlamlılık seviyesi için 1,96; örnekleme hatası ise (d) 0,05 olarak alınmıştır (Aydın, 2016).

Yukarıda verilen değerlere göre formül;

$$n = \frac{3189 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (3189-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 342,95=343$$

Yukarıda açıklanan parametreler formüle uygulandığında örneklem sayısı 343 olarak hesaplanmaktadır. Ancak verilerin toplanması sürecinde ilk aşamada turist rehberlerinin anketleri, üye oldukları odaların elektronik ortamlarında doldurmaları sağlanmıştır. Bu aşamada geri dönen analize uygun anket sayısı 150 olmuş ve gereken sayıya ulaşmak için

ikinci aşamada rehberlerin bir kısmının anketleri elden doldurmaları sağlanmış; bir kısmına da elektronik platformlarda ulaşılmıştır. Bu aşamada analize uygun olan 114 anket elde edilmiştir. Analizler toplamda 264 rehberin doldurduğu anketlerle yapılmıştır.

5.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Tez çalışmasında Duygusal Emek ölçeği ve Tükenmişlik ölçeği olmak üzere iki ölçek kullanılmış; ölçek ifadelerine ek olarak cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, çalışma şekli, mesleki tecrübe, rehberlik dili ve en çok çalışılan müşterilerin uyruğu değişkenleri de eklenmiştir.

5.3.1. Duygusal Emek Ölçeği

Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerini ölçmek için Chu ve Murmann (2006) tarafından ABD'de geliştirilen Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği, (Hospitality Emotional Labour Scale) kullanılmıştır. Ölçeğin orijinali 19 maddeden ve duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olmak üzere 2 boyuttan oluşmaktadır. 7'li likert tipinde olan bu ölçek, yine Chu ve Murmann'ın (2006) aynı çalışmasında faktör analizleri sonucunda yüzeysel, samimi ve derinlemesine davranış olmak üzere 3 boyuta ulaştırılmıştır. Chu ve Murmann'a göre (2006) samimi ve yüzeysel davranış, duygusal uyumsuzluğu; derinlemesine davranış ise duygusal çaba boyutunu ifade etmektedir.

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Pala (2008) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin çevirisi yapılırken ilk uygulandığı ülkenin sosyo-kültürel, dil ve anlam yapıları göz önüne alınmış ve ülkemizdeki turizm çalışanlarının sosyo-ekonomik ve kültürel yapısına uygunluğunu sağlamak adına ölçekte bulunan ifadelerin kolay anlaşılabilir olmasına özen gösterilmiştir. Ölçeğin çevirisi her iki dili de çok iyi derecede bilen, her iki ülkede de yaşamış ve kültürel farklılıklara hâkim olan üç öğretim üyesinden oluşan bir grup tarafından yapılmıştır (Pala, 2008:48). Tez çalışmasında bu ölçeğin orijinaline sadık kalınarak rehberlik hizmeti veren kişilere uygun şekilde düzenlenmiştir. Duygusal emek ölçeği içerisinde bulunan ifadeler 1'den 7'ye kadar olmak üzere 1...Kesinlikle Katılmıyorum ve 7...Kesinlikle Katılıyorum olarak değerlendirilmiştir (Chu ve Murmann, 2006; Kaya ve Özhan, 2012; Pala, 2008). Tez çalışmasında ise ifade sayısı 7'den 5'e indirilmiştir.

Duygusal Emek Ölçeği alt boyutlarının içerdiği ifadelere örnek olarak;

Yüzeysel Davranış: “İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için, sahte yüz ifadeleri takınırım”, “Turist memnuniyeti için gerçekten hissetmesem de numaradan hoş görünmeye çalışırım”.

Samimi Davranış: “Turistlere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür”, İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim”.

Derinlemesine Davranış: “Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım”, Turistlere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım”.

Bu çalışmada Chu ve Murmann ölçeğinin kullanılmasının temel sebebi, söz konusu ölçeğin otel hizmet sektöründeki çalışanlar ile oluşturulmuş olmasıdır. Dolayısıyla turist rehberleri de çoğunlukla, otel çalışanlarında olduğu gibi müşteri ile yüz yüze bir çalışma şekli içerisindeyler. Ölçek ifadelerinin mesleğe uygunluğu da bazı turist rehberlerinin onayına sunulmuş ve uyumluluğu konusunda bir kanaate varılmıştır.

5.3.2. Tükenmişlik Ölçeği

Çalışmada kullanılan Tükenmişlik ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe’ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması ise Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. 5’li likert tipinde olan bu ölçek 22 sorudan oluşmakta ve duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek ifadeleri 1’den 5’e kadar 1...Hiçbir Zaman ve 5...Her Zaman olmak üzere derecelendirilmiştir (Budak ve Sürgevil, 2005; Saçlı, 2011). Tükenmişlik ile ilgili bazı çalışma ve tanımlarda alt boyutlardan biri olan kişisel başarı hissi; düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlanmaktadır. Ancak ölçekte sadece, kişisel başarı hissi olarak yer aldığından değerlendirmeler yapılırken bu boyutun yüksek puana sahip olması rehberler için olumlu bir durum olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Alt boyutlara ait ölçek ifadelerine örnek olarak;

Duygusal Tükenme: “İşimden soğuduğumu hissediyorum”, “iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum”.

Duyarsızlaşma: “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim”, “bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum”.

Kişisel Başarı: “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim”, “Çok şeyler yapabilecek güçteyim”.

Söz konusu ölçek, hizmet sektörü ile ilgili yapılmış olan birçok çalışmada kullanılmış olup; geçerlilik ve güvenilirliği birçok çalışmada sınanmış ve bu tez çalışmasına da uygun olarak değerlendirilmiştir.

5.4. Verilerin Toplanması

Tez çalışmasında, Chu ve Murmann (2006) tarafından geliştirilen Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği ve Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Anketlerin dağıtımı ve veri toplama aşamasında İZRO (İzmir Turist Rehberleri Odası) ve ATRO (Aydın Turist Rehberleri Odası) yöneticileri ile görüşülerek, anketlerin üyelerin her birine elektronik posta ile ulaştırılmasını sağlamışlardır. MURO (Muğla Turist Rehberleri Odası) ve ÇARO (Çanakkale Turist Rehberleri Odası) üyelerinin sosyal paylaşım platformlarına da elektronik posta ile anket formu gönderilmiştir. Bu aşamada geri dönen anket sayısı 152 olmuş; bunların 2 tanesi analize uygun görülmemiş ve araştırmaya dâhil edilmemiştir. Dolayısıyla ilk aşamada analize uygun 150 adet anket elde edilmiştir. İkinci aşamada ise şahsım tarafından tanınan rehberlere ve onların tanıdıklarına bizzat ulaşılmış ve anketleri doldurmaları sağlanmıştır. Bu aşamada anketler ulaşılan 180 rehberin bir kısmına elden, büyük bir kısmına ise elektronik ortamda ve sosyal medya üzerinden ulaştırılmıştır. Sonuç olarak geri dönen anket sayısı 132 olmuş, ancak bunların 18'i analize uygun görülmemiş ve sadece 114 tanesi analize uygun görülerek araştırmaya dâhil edilmiştir. Sonuç olarak, toplamda analize tabi tutulan anket sayısı 264 olmuştur. Araştırmada yapılan analizlerde SPSS 18 (Statistical Package for Social Sciences) paket programı kullanılmıştır.

Elde edilen anketlerin katılımcılar tarafından doldurulmasında gönüllülük esası söz konusu olmuş; katılımcıların çoğu bu çalışmayı mesleki sorunların bazılarını çözüm olacak nitelikte bir çalışma olarak değerlendirmiştir. Bazı rehberlere de telefon yoluyla ulaşılarak bilgilendirme yapılmış, anketleri elektronik ortamda doldurmaları sağlanmıştır. Rehberler tarafından anketlere araştırmanın başında ön görülen sayıda dönüşün olmamasının sebepleri ise; ülke turizminde ve turist sayısında genel bir düşüşün söz konusu olması ve oda yöneticilerinden alınan bilgilere göre 2016 itibarı ile eylemli turist rehberleri sayısında ciddi bir düşüşün yaşanmış olduğunun saptanmasıdır.

Tez çalışmasında anket tekniğinin kullanılması, zaman ve maliyet açısından avantaj sağlamış; 2017 yılının Ocak ve Mart ayları arasında veri toplama aşaması sona ermiştir. Kış dönemi olması ve birçok turist rehberinin mesleki faaliyetlerini bitirmiş olmaları anketleri doldurmaya yeterli zaman ayırmalarını sağlamıştır. Turist rehberliği odalarının gerek sosyal medya gerek ortak paylaşım platformlarının bulunması çevrimiçi olarak katılımcılara ulaşılmasını kolaylaştırmıştır.

5.5. Araştırma Hipotezleri

Turizm hizmet sektöründe, turistlerle çoğunlukla yüz yüze bir iletişim şekli içerisinde bulunan turist rehberlerinin duygusal bir emek sarf etmelerinin tükenmişliğe yol açabileceği varsayımından yola çıkarak; bu tez çalışmasında Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi saptamak amaç edinilmiştir.

İfade edilen amaca ulaşmak için, çeşitli sektörlerde ve özellikle turizm hizmet sektöründe yapılmış olan duygusal emek ve tükenmişlik konularını içeren araştırmaların sonucunda elde edilmiş olan verilere dayanarak hipotezler oluşturulmuş ve test edilmiştir.

5.5.1. Demografik Özelliklerin Duygusal Emek Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler

Demografik özelliklerin Duygusal Emek boyutları üzerinde etkili olabileceği varsayımı, literatürde var olan çalışmalar temel alınarak yapılmıştır. Buna örnek olarak Hochschild (2003) ve Grandey (2000) tarafından yapılan çalışmalarda kadınların erkeklere göre duygu yönetimini daha iyi yaptıkları belirtilmektedir. Kruml ve Geddes (2000) ise demografik değişkenlerden yaş ile ilgili çalışanların ilerleyen yaşlarda daha fazla derinlemesine davranış sergilediklerini ileri sürmüştür. Bu ifadelerden yola çıkarak diğer demografik değişkenlerin de duygusal emek davranışlarını etkileyebileceği varsayılmış ve aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H1: Duygusal Emek ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H1a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H1b: Samimi Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H1c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H1d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2: Duygusal Emek ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2b: Samimi Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3: Duygusal Emek ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3b: Samimi Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4: Duygusal Emek ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4b: Samimi Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5: Duygusal Emek ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5b: Samimi Davranış alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6: Duygusal Emek ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6b: Samimi Davranış alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7: Duygusal Emek ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7b: Samimi Davranış alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

5.5.2. Demografik Özelliklerin Tükenmişlik ve Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler

Tez çalışmasının ikinci bölümünde de değinildiği gibi Maslach vd. (2001) çalışmasında genç çalışanların, 30-40 yaş üstü çalışanlardan daha fazla tükenme yaşadığını bildirmektedir. Aynı çalışmada genç çalışanların yine de kariyerlerinin başında duyabilecekleri gelecek kaygısından dolayı tükenme yaşayabilecekleri ifade edilmektedir. Demografik değişkenlerden cinsiyetle ilgili ise Maslach ve Jackson (1981) ve Budak ve Sürgevil (2005) kadınların erkeklere oranla daha fazla tükenme yaşadığı vurgulanmıştır. Bu ifadelerden yola çıkarak diğer demografik değişkenlerin de tükenmişlik boyutları üzerinde etkili olabileceği varsayımı yapılmış ve aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H8: Tükenmişlik ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H8a: Duygusal Tükenme boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H8b: Duyarsızlaşma boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H8c: Kişisel Başarı boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H9: Tükenmişlik ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H9a: Duygusal Tükenme boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H9b: Duyarsızlaşma boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H9c: Kişisel Başarı boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H10: Tükenmişlik ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H10a: Duygusal Tükenme boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H10b: Duyarsızlaşma boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H10c: Kişisel Başarı boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H11: Tükenmişlik ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H11a: Duygusal Tükenme boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H11b: Duyarsızlaşma boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H11c: Kişisel Başarı boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H12: Tükenmişlik ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H12a: Duygusal Tükenme boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H12b: Duyarsızlaşma boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H12c: Kişisel Başarı boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H13: Tükenmişlik ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H13a: Duygusal Tükenme boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H13b: Duyarsızlaşma boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H13c: Kişisel Başarı boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H14: Tükenmişlik ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H14a: Duygusal Tükenme boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H14b: Duyarsızlaşma boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H14c: Kişisel Başarı boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

5.5.3. Katılımcıların Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarının Duygusal Emek ve Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler

Turist rehberleri farklı kültürlere, dinlere, beklentilere, farklı dünya görüşlerine vb. birçok farklılığa sahip değişkeni içinde barındıran gruplarla çalışmakta olan turizm hizmet personeleridirler. Dolayısıyla farklı uyruklara göre duygusal emeğin farklı boyutlarını sergilemeleri olasıdır ifadesi temel alınarak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H15: Duygusal Emek ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H15a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H15b: Samimi Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H15c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H15d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H16: Duygusal Emek ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H16a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H16b: Samimi Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H16c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H16d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H17: Duygusal Emek ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H17a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H17b: Samimi Davranış alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H17c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H17d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H18: Duygusal Emek ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H18a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H18b: Samimi Davranış alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H18c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H18d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H19: Duygusal Emek ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H19a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H19b: Samimi Davranış alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H19c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H19d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H20: Duygusal Emek ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H20a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H20b: Samimi Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H20c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H20d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H21: Duygusal Emek ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H21a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H21b: Samimi Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H21c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H21d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

5.5.4. Katılımcıların Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarının Tükenmişlik ve Boyutları Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler

Tez çalışmasının bu bölümünde farklı kültürlere, dinlere, beklentilere, farklı dünya görüşlerine vb. birçok farklılığa sahip gruplarla çalışmanın; duygusal emek davranışlarını etkileyebileceği ve dolayısıyla bu farklı duygusal emek davranışlarının da tükenmişlik boyutları üzerinde etkili olabileceği varsayımı temel alınarak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H22: Tükenmişlik ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H22a: Duygusal Tükenme boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H22b: Duyarsızlaşma boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H22c: Kişisel Başarı boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H23: Tükenmişlik ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H23a: Duygusal Tükenme boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H23b: Duyarsızlaşma boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H23c: Kişisel Başarı boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H24: Tükenmişlik ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H24a: Duygusal Tükenme boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H24b: Duyarsızlaşma boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H24c: Kişisel Başarı boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H25: Tükenmişlik ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H25a: Duygusal Tükenme boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H25b: Duyarsızlaşma boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H25c: Kişisel Başarı boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H26: Tükenmişlik ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H26a: Duygusal Tükenme boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H26b: Duyarsızlaşma boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H26c: Kişisel Başarı boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H27: Tükenmişlik ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H27a: Duygusal Tükenme boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H27b: Duyarsızlaşma boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H27c: Kişisel Başarı boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H28: Tükenmişlik ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H28a: Duygusal Tükenme boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H28b: Duyarsızlaşma boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H28c: Kişisel Başarı boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

5.5.5. Duygusal Emek'in Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine İlişkin Kurulan Hipotezler

Duygusal Emek ve tükenmişlik ilişkisi Sosyal Bilimlerde birçok çalışmaya konu edilmiştir. Bu çalışmaların büyük çoğunluğunda duygusal emek boyutlarının tükenmişlik boyutlarını pozitif yönlü etkilediği bulgularına rastlanmıştır ve bu tez çalışmasında da benzer ilişkilerin bulunabileceği varsayımı yapılmıştır; hipotezler de bu doğrultuda kurulmuştur (Kruml ve Geddes, 2000; Chu, 2002; Grandey, 2003; Brotheridge ve Grandey, 2002; Furnell, 2008; Çelik ve Topsakal, 2016).

Tez çalışmasının temel cümlesi olan “*Ege Bölgesinde Faaliyet Gösteren Turist rehberlerinde Duygusal Emek boyutlarının Tükenmişlik boyutları üzerinde etkisi var mıdır?*” sorusuna çözüm bulmaya yönelik hipotezler aşağıdaki gibi kurulmuştur.

H-29: Duygusal Emek ile Tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H29a: Yüzeysel Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H29b: Yüzeysel Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29c: Yüzeysel Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29d: Samimi Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29e: Samimi Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29f: Samimi Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29g: Derinlemesine Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29h: Derinlemesine Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29i: Derinlemesine Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29j: Duyguların Bastırılması boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29k: Duyguların Bastırılması boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H29l: Duyguların Bastırılması boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

6. BÖLÜM

6. ANALİZLER VE BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, frekans analizleri neticesinde katılımcılara ait demografik veri dağılımlarına tablolar halinde yer verilmiştir. Literatürde var olan farklı meslek gruplarıyla yapılan çalışmaların çoğunda duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiğinden ve sahip olduğum deneyim ve izlenimlerden yola çıkarak rehberlerin de özellikle gelir durumu, yaş ve mesleki tecrübeye göre sergiledikleri duygusal emek davranışları ve tükenmişlik durumlarının farklılaşacağı varsayımı yapılmıştır. Demografik farklılıkların yanı sıra; turist rehberlerinin zamanlarının çoğunu, birbirinden kültürel ve etik olarak farklı olan milletlerle geçirmelerinden dolayı, duygusal emek ve tükenmişlik durumlarının da rehberlik dili ve dolayısıyla çalışılan müşterilerin uyruklarına göre farklılık göstereceği varsayılmıştır. Bu sebepten, katılımcıların rehberlik dili ve çalışılan müşterilerin uyruklarına göre dağılımlarına ve duygusal emek ve tükenmişlik alt faktörleri ve ölçek geneliyle karşılaştırılarak yapılan testler neticesinde elde edilen verilere de yer verilmiştir. Rehberlik dili ve çalışılan müşterilerin uyrukları konusunda, turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun birden fazla dil ve uyrukla çalışmalarından ve dolayısıyla ölçekte birden fazla seçenek işaretlemiş olmalarından kaynaklı olarak her bir dil için “rehberlik dili”; “rehberlik dili değil” ve her bir uyruk için ise “çalışıyorum”; “çalışmıyorum” ifadelerine yer verilmiştir. Yapılan analizler sırasında söz konusu uyruklarla çalışan katılımcılar, çalışmayanlarla karşılaştırılmış ve elde edilen veriler, oluşturulmuş olan dağılım tablolarının altında raporlaştırılmıştır. Analizlerde yer alan uyruklarda en fazla çalışılanlar esas alınmıştır.

Araştırma sırasında kullanılan duygusal emek ve tükenmişlik ölçeklerine faktör analizleri yapılmış, uygunluk testleri ve ifadelerin dağılımlarına, faktör yükleri ile birlikte tablolar halinde çalışmanın bu bölümünde yer verilmiştir. Ancak ölçeklerde yer alan bazı ifadelerin faktör yüklenme değerlerinin 0,40dan küçük olması ve bazılarının da çapraz yüklenmeleri dolayısıyla bu ifadeler ölçekten çıkarılmış ve bunların açıklayıcı olması amacıyla ölçeklerin orijinal maddelerine de bu bölümde yer verilmiştir. Elde edilen bulguların yer aldığı bu bölümün sonunda, turist rehberlerinde duygusal emek- tükenmişlik ilişkisi ve alt boyutlar arası ilişkiler yer almaktadır.

6.1. Katılımcıların Demografik Bulguları

Tez çalışması kapsamında örneklemin demografik yapısını ortaya koymak için frekans analizi yapılmış ve elde edilen veriler yüzde tablosu olarak bu bölümde yer almıştır.

Çizelge 6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler	Sınıf	Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	168	63,6
	Kadın	96	36,4
Yaş	24 ve altı	10	3,8
	25-34	116	43,9
	35-45	62	23,5
	46-54	49	18,6
	55-64	23	8,7
	65 ve üzeri	4	1,5
Medeni Hâl	Evli	143	54,2
	Bekâr	121	45,8
Eğitim Durumu	Lise	4	1,5
	Ön Lisans	40	15,2
	Lisans	207	78,4
	Yüksek Lisans ve Doktora	13	4,9
Gelir	1500 ve altı	43	16,3
	1501-2500	120	45,5
	2501-3500	74	28,0
	3501-4500	19	7,2
	4501 ve üzeri	8	3,0
Çalışma Şekli	Bölgesel Eylemli	26	9,8
	Ülkesel Eylemli	238	90,2
Tecrübe	1 Yıldan az	6	2,3
	2-5 Yıl	40	15,2
	6-10 Yıl	87	33,0
	11-15 Yıl	64	24,2
	16-20 Yıl	49	18,6
	21 Yıl ve üzeri	18	6,8

Çalışma kapsamındaki bireylerin cinsiyetlere göre dağılımı incelendiğinde %63,6'sının (168 kişi) erkek, %36,4'ünün (96 kişi) kadın olduğu tespit edilmiştir. Bireylerin yaşlara göre dağılımlarına bakıldığında %3,8'inin (10 kişi) 24 ve altı, %43,9'unun (116 kişi) 25-34 yaş aralığında, %23,5'inin (62 kişi) 35-45 yaş aralığında, %18,6'sının (49 kişi) 46-54 yaş aralığında, %8,7'sinin (23 kişi) 55-64 yaş aralığında ve %1,5'inin (4 kişi) 65 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde bireylerin medeni hallerine göre dağılımlarına bakıldığında %54,2'lik (143 kişi) kısmının evli, geriye kalan %45,8'lik (121 kişi) kısmının bekâr olduğu görülmüştür.

Çalışma kapsamındaki bireylerin eğitim durumlarına göre dağılımları yukarıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Buna göre bireylerin %1,5'inin (4 kişi) lise, %15,2'sinin (40 kişi)

ön lisans, % 78,4'ünün (207 kişi) lisans, % 4,9'unun (13 kişi) ise yüksek lisans veya doktora mezunu olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan rehberlerin gelirlerine bakıldığında; %16,3'ünün (43 kişi) 1500 TL ve altı, %45,5'inin (120 kişi) 1501-2500 TL, %28'inin (74 kişi) 2501-3500 TL, %7,2'sinin (19 kişi) 3501-4500 TL, %3'ünün (8 kişi) ise 4501 TL ve üzeri gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışma kapsamındaki rehberlerin mesleki tecrübeleri incelendiğinde %2,3'ünün (6 kişi) 1 yıldan az, %15,2'sinin (40 kişi) 2-5 yıl, %33'ünün (87 kişi) 6-10 yıl, %24,2'sinin (64 kişi) 11-15 yıl, %18,6'sının (49 kişi) 16-20 yıl, %6,8'inin (18 kişi) 21 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olduğu görülmüştür.

Araştırma kapsamındaki bireylerin %9,8'inin (26 kişi) bölgesel eylemli, geriye kalan %90,2'sinin (238 kişi) ise ülkesel eylemli çalıştıkları tespit edilmiştir.

6.2. Katılımcıların Rehberlik Dillerine Göre Dağılımını Gösteren Bulgular

Çizelge 6.2. Katılımcıların Rehberlik Dillerine Göre Dağılımı

Değişkenler	Rehberlik Dili		Rehberlik Dili Değil	
	N	%	N	%
İngilizce	197	74.6	67	25.4
Almanca	55	20.8	209	79.2
Hollandaca	33	12.5	231	87.5
Fransızca	37	14.0	227	86.0
Rusça	15	5.7	249	94.3
İspanyolca	38	14.4	226	85.6
Portekizce	24	9.1	240	90.9
Çince	12	4.5	252	95.5
Diğer (İtalyanca, Romence, Malayca)	3	1.2	261	98.8

Çalışma kapsamındaki 264 rehber rehberlik dilleri sorulmuş, alınan yanıtlar yukarıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Buna göre %74,6'lık büyük bir kısmının (197 kişi) rehberlik dillerinden en az birinin İngilizce olduğu görülmüştür. Bu dili %20,8'lik (55 kişi) oranla Almanca, %14,4'lük (38 kişi) oranla İspanyolca ve %14'lük oranla (37 kişi) Fransızca dilleri takip etmektedir.

6.3. Katılımcıların En Çok Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarına Göre Dağılımını Gösteren Bulgular

Çizelge 6.3. Katılımcıların En Çok Çalıştığı Müşterilerin Uyruklarına Göre Dağılımı

Değişkenler	Çalışıyorum		Çalışmıyorum	
	N	%	N	%
Türkiye	101	38.3	163	61.7
İngiltere	104	39.4	160	60.6
Almanya	41	15.5	223	84.5
Fransa	25	9.5	239	90.5
Hindistan	48	18.2	216	81.8
Latin Ülkeleri	41	15.5	223	84.5
Hollanda	28	10.6	236	89.4
Çin	19	7.2	245	92.8
ABD	74	28.0	190	72.0
Diğer(Endonezya, Kore, Rusya, Avusturalya, Malezya, Romanya)	15	5.7	249	94.3

Ankete katılan rehberlere en çok çalıştıkları müşterilerin uyruğu sorulmuş, alınan yanıtlar yukarıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Buna göre en çok çalışılanlar %39,4'lük (104 kişi) oranla İngiltere uyruklu müşteriler olmuştur. Bunu %38,3'lük (101 kişi) oranla Türkiye uyruklu, %28'lik (74 kişi) oranla ABD uyruklu, %18,2'lik (48 kişi) oranla Hindistan uyruklu ve %15,5'lik (41'er kişi) oranlarla Latin ve Almanya uyruklu müşteriler takip etmektedir.

6.4. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi

Çizelge 6.4. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Analizi Uygunluk Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,820
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi- Square	1894,401
	df	171
	Sig.	0,000

Faktör analizinin uygunluğunun belirlenmesinde Kaiser-Meyer-Olkin katsayısının 0,50'den büyük olması dikkate alınmıştır.

Yapılan faktör analizleri sonucunda ilk olarak toplam varyansın % 50,193'ünü açıklayan 5 boyutlu bir yapı ortaya çıkmış ancak yüklenme değerleri 0,40'dan küçük olan ve çapraz yüklenen 3. 14. 15. ve 18. maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Faktör analizlerine kalan 15 madde dikkate alınarak devam edilmiş ve yükleri 1,0dan büyük olan 4 ayrı faktör elde edilmiştir. Bu 4 boyutun toplam varyansı açıklama yüzdesi 64,962 olarak

belirlenmiştir. İlk boyut toplam varyansın % 33,149'unu; ikinci boyut % 14,429'unu; üçüncü boyut % 9,499'unu ve dördüncü boyut % 7,886'sını açıklamaktadır.

Birinci boyut, hissedilen gerçek duyguları göstermeden yansıtılan davranış şeklini ifade ettiği için “yüzeysel davranış” (Chu ve Murmann, 2006); ikinci boyut, çalışanların hissettikleri gerçek duyguları bastırmaya çalıştıklarını ifade eden maddeler içerdiği için “duyguların bastırılması” (Pala ve Sürgevil, 2016); üçüncü boyut, işletme tarafından belirlenen duyguların sergilenebilmesi adına içsel duyguların değiştirilmesi çabasını ifade ettiği için “derinlemesine davranış” ve dördüncü boyut ise çalışanların doğal duyguları ile iş yerinin beklentileri arasında fark olmadığı durumlarda ortaya çıkan “samimimi davranış” boyutudur (Chu ve Murmann, 2006). Çizelge 7’de duygusal emek boyutları ve içerdiği maddeler verilmiştir.

Çizelge 6.5. Duygusal Emek Faktörleri

Faktörler	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Faktör 1: Yüzeysel Davranış		33,149	4,972
2.Turist memnuniyeti için gerçekten hissetmesem de numaradan hoş görünmeye çalışırım.	,788		
4.Turist beklentilerini karşılayabilmek için her türlü rolü yaparım (her şekle girerim).	,726		
5.İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için, sahte yüz ifadeleri takınırım.	,736 ,734		
6.Turistlere yansıttığım (hoş) duygular gerçekten hissetmediğim duygulardır.	,710		
8.Turistlerle olan ilişkilerimde aldatıcı iyi tavırlar sergilerim.			
9.Turistlere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçek hislerimi değiştiririm.	,755 ,629		
13.Turistlerle ilişkilerim etkileşim içermez, sadece (mekanik bir şekilde) işimi yaparım.	,729		
19.Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.			
Faktör.2: Duyguların Bastırılması		14,429	2,164
7.Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı (olumlu) davranabilirim.	,663		
10.Turistlerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.	,693		
12.Turist ilişkilerinde olumsuz duygularımı göstermeme konusunda başarılıyım.	,781		
Faktör.3: Derinlemesine Davranış		9,499	1,425
16.Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.	,879		
17.Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.	,919		
Faktör.4: Samimi Davranış		7,886	,1183
1.Turistlere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	,784		
11.İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	,714		

Duygusal Emek Ölçeğinde toplam varyansın en yüksek boyutunu açıklayan ve 8 maddeden oluşan faktör 1, yüzeysel davranış boyutudur (% 33,149). Ortaya çıkan bu sonuçla, turist rehberlerinin mesleklerinin icrası sırasında turistlerle olan iletişimlerinde kendi duygularını daha çok gizleyip jest ve mimiklerle yüzeysel davranış gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Bu da turist rehberliğinde duygusal emek alt boyutlarında yüzeysel davranışın önemini göstermektedir. Bulgulara göre derinlemesine ve samimi davranışa kıyasla rehberlerin en çok sergiledikleri davranış türü yüzeysel davranış olarak belirlenmiştir.

3 maddeden oluşan faktör 2 ise toplam varyansın % 14,429'unu açıklamakta ve bu boyuta dâhil olan rehberlerin gerçek duygularını bastırma çabası içerisinde olduklarını ifade etmektedir. Duyguların bastırılması alt boyutu, bu çalışmada esas alınmış olan Chu ve Murmann, (2006) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği alt boyutlarında yer almamaktadır. Araştırma yöntemi bölümünde de belirtildiği gibi orijinal ölçeğin alt boyutları yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış boyutları olarak 3 başlıkta değerlendirilmiştir. Ancak bu çalışmanın faktör analizleri neticesinde ise 4 anlamlı boyut ortaya çıkmıştır. Grandey (1999), Pala ve Sürgevil (2016), Durgut ve Kâhya (2015) araştırmalarında yapmış oldukları benzer çalışmalarda elde ettikleri faktör analizleri sonuçlarına göre duyguların bastırılması alt boyutu literatüre geçirilmiş ve içeriğinde mevcut olan ifadeler bu çalışmadaki ifadelerle eş değer anlama sahip olduğu görülmüştür. Dolayısıyla faktör 2, duyguların bastırılması alt boyutu olarak değerlendirilmiştir.

Toplam varyansın % 9,499'unu açıklayan derinlemesine davranış alt boyutu 2 madde barındırmakta ve turist rehberliği mesleğinde derinlemesine davranışın da öneminden bahsedilmektedir.

Samimi davranış ise ortaya çıkan dördüncü faktör olarak, çalışmada yerini almış ve toplam varyansın % 7,886'sını açıklayarak en düşük değer yüküne sahip alt faktör olduğu belirlenmiştir.

Çizelgeye bakıldığında yüzeysel davranış faktörü altında bulunan 9. ve 19.maddelerin literatüre ve orijinal ölçeğe göre (Chu ve Murmann, 2006) derinlemesine davranış faktörü altında çalışıldığı görülmektedir. Ancak bu ifadelerin turist rehberliği mesleğinde farklı algılanması da anlaşılabilir bir durumdur; zira söz konusu maddelere bakıldığında yüzeysel davranış da içeren gerçek duyguların gizlenmesi anlamını

barındırmaktadır. Literatürde turizm alanında benzer faktör analizlerinde de bu çalışmada ortaya çıkan sonuçlara paralellik gösteren sonuçlar mevcuttur (Pala, 2008; Kaya ve Özhan, 2012).

Çizelge 6.6. Duygusal Emek Ölçeği Maddeleri

1. Turistlere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.
2. Turist memnuniyeti için gerçekten hissetmesem de numaradan hoş görünmeye çalışırım.
3. Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları turistlere yansıtırım.
4. Turist beklentilerini karşılayabilmek için her türlü rolü yaparım (her şekle girerim).
5. İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için, sahte yüz ifadeleri takınırım.
6. Turistlere yansıttığım (hoş) duygular gerçekten hissetmediğim duygulardır.
7. Turistlerle olan ilişkilerimde aldatıcı iyi tavırlar sergilerim.
8. Turistlere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçek hislerimi değiştiririm.
9. Turistlerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.
10. İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissedirim.
11. Turist ilişkilerinde olumsuz duygularımı göstermeme konusunda başarılıyım.
12. Turistlerle ilişkilerim etkileşim içermez, sadece (mekanik bir şekilde) işimi yaparım.
13. Turistlere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.
14. Turistlere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemeliyim.
15. Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.
16. Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.
17. Turistlerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.
18. Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı (olumlu) davranabilirim.
19. Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.

6.5. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi

Çizelge 6.7. Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi Uygunluk Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,931
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi- Square	3772,452
	Df	210
	Sig.	0,000

Faktör analizinin uygunluğunun belirlenmesinde Kaiser-Meyer-Olkin katsayısının 0,50’den büyük olması dikkate alınmıştır.

Çizelge 6.8. Tükenmişlik Faktörleri

Faktörler	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Öz Değer
Faktör 1: Duygusal Tükenme		44,864	8,973
1.İşinden soğuduğumu hissediyorum.	,786		
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,803		
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,847		
8.Yaptığım işten yıldığımı (tükendiğimi) hissediyorum.	,823		
9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	-,654		
11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	,647		
13.İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	,679		
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	,827		
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	,816		
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,653		
21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	,663		
Faktör.2: Duyarsızlaşma		9,369	1,874
5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	,797		
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	,632		
15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	,733		
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	,633		
22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	,675		
Faktör.3: Kişisel Başarı		8,432	1,686
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	,686		
7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	,558		
12.Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	,591		
19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	,678		

Yapılan faktör analizlerinde ilk etapta toplam varyansın % 62,425’ini açıklayan 3 faktör ortaya çıkmış ancak 0,40’ın altında yük değerine sahip olan ve çapraz yüklenen 6. ve 10. maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Faktör analizlerinin ikinci etabında ise toplam varyansın %62,664’ünü açıklayan 3 faktörlü bir yapı elde edilmiştir.

Birinci faktörün, toplam varyansın % 44,864’ünü açıklayan “duygusal tükenme” olduğu ortaya çıkmış ve turist rehberlerinin tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmeyi daha fazla yaşadığı belirlenmiştir. İkinci faktör, % 9,369’luk varyans oranı ile “duyarsızlaşma”; üçüncü faktör ise toplam varyansın % 8,432’sini açıklayan “kişisel başarı hissidir” (Maslach ve Jackson, 1981; Budak ve Sürgevil, 2005; Saçlı, 2011). Bu verilerden yola çıkarak turist rehberlerinin tükenmişlik alt boyutlarından en fazla duygusal tükenmeyi yaşadıkları ifade edilebilir.

Tükenmişlik faktör analizleri tablosuna bakıldığında duygusal tükenme boyutu altında bulunan 9. 17. 18. ve 21. maddelerin literatüre göre (Maslach ve Jackson, 1981; Budak ve Sürgevil, 2005; Saçlı, 2011) kişisel başarı boyutu altında bulunduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin bu ifadeleri düşük kişisel başarı olarak algıladıkları ve bu hissin duygusal tükenme olarak algılandığı düşünülebilir. Bunun dışında 11. maddenin de literatüre göre duyarsızlaşma boyutu altında iken bu çalışmada duygusal tükenme altında yer aldığı görülmüştür. Söz konusu maddenin içerdiği anlam turist rehberliği mesleğinde algılanış biçimindeki farklılık anlaşılır kabul edilebilir. Literatürde de tükenmişlik ölçeği üzerinde yapılan faktör analizlerinde benzer sonuçlar mevcuttur (Galanakis vd., 2009; Kim ve Ji, 2009; Jody vd., 2008; Kokkinos, 2006; Yıldırım ve İçerli, 2010; Beckstead, 2002).

İkinci faktör olan duyarsızlaşma boyutu altında ise yukarıdaki ifadelere benzer şekilde 14. ve 16. ifadelerin literatürdeki çoğu çalışma ve orijinal ölçeğe göre duygusal tükenme altında değerlendirildiği görülmektedir. İşin gerektirdiği bu algı farklılıklarının yine anlaşılabilir olduğu literatürde yapılmış benzer faktör analizleri sonuçları ile açıklanıp kabul edilebilir (Galanakis vd., 2009; Kokkinos, 2006; Yıldırım ve İçerli, 2010; Beckstead, 2002; Chao vd.,2011).

Çizelge 6.9. Tükenmişlik Ölçeği Maddeleri

1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.
3. Sabah kalkışımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.
8. Yaptığım işten yıldığımı (tükendığimi) hissediyorum.
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.

6.6. Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri

Tez çalışmasının bu bölümünde, katılımcılar tarafından ankete verilen cevapların ortalama değerlerine, duygusal emek ölçeği ve alt boyutları sınıflandırılarak yer verilmiştir. Aşağıdaki çizelgede, ölçek geneli ve her bir alt boyuta dair verilen cevapların ortalama değerleri yer almaktadır. Elde edilen ve aşağıdaki çizelgede belirtilen verilerden yola çıkarak turist rehberlerinin duygusal emek davranışlarını ne düzeyde sergilediklerini bulmak amaçlanmıştır.

Çizelge 6.10. Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri

	N	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Emek Ölçeği	264	3,6301	,51208
Yüzeysel Davranış	264	3,2486	,81786
Duyguların Bastırılması	264	4,0265	,57380
Derinlemesine Davranış	264	4,5114	,62570
Samimi Davranış	264	3,6799	,72752

Yukarıdaki çizelgeye göre duygusal emek ölçeğinden elde edilen ortalama değer 3,6301 olarak görülmektedir. Buna göre katılımcı turist rehberlerinin duygusal emek davranış düzeylerinin ortalama bir değere sahip olduğu kabul edilebilir. Bu veri, tez çalışmasının başında yapılan turist rehberlerinin mesleklerinin icrası sırasında duygusal emek sergiledikleri varsayımını doğrular niteliktedir.

Yüzeysel davranış alt boyutunun ise çizelgede ortalama değeri 3,2486 olarak görülmektedir. Söz konusu veriye dayanarak, katılımcı turist rehberlerinin yüzeysel davranış boyutunu nispeten yüksek oranda sergiledikleri ifade edilebilir.

Çizelgede, duyguların bastırılması alt boyutu ile ilgili verilere göre, ortalama değer 4,0265 değeri nispeten yüksek bir değer olarak kabul edilebilir ve bu ifadeye göre katılımcıların turistlerle olan iletişimleri ve bilgi aktarımları sırasında kendi duygularını bastırıp farklı duygular yansıtmaya çabaladıkları söylenebilir.

Samimi davranış boyutundan elde edilen ortalama değer 3,6799 olarak görülmektedir. Bu değer nispeten yüksek olduğu kabul edilebilir ve turist rehberlerinin davranışlarında samimi boyutun varlığının öneminden söz edilebilir.

Yukarıdaki çizelgeye göre, duygusal emek boyutlarının içinde en yüksek değere sahip olan derinlemesine davranış boyutudur. Söz konusu boyutun ortalama değeri ise

4,5114 olarak görülmektedir. Bu ifadeye göre turist rehberliği mesleğinin icrası sırasında derinlemesine davranış sergilemenin oldukça önemli olduğu kabul edilebilir. Turist rehberleri kendilerinden beklenen davranışları hissetmek için bir büyük bir çaba içerisine girmektedirler. Bu davranış şekli, rehberlik mesleğinin doğasına çok da aykırı değildir.

6.7. Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri

Tez çalışmasının bu bölümünde tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puanların ortalama değerleri temel alınarak turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerini ne boyutta yaşadıklarını ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.

Çizelge 6.11. Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Tanımlayıcı Ortalama İstatistik Değerleri

	N	Ortalama	Standart Sapma
Tükenmişlik Ölçeği	264	3,0778	,42660
Duygusal Tükenme	264	3,0541	,45158
Duyarsızlaşma	264	2,4462	,96074
Kişisel Başarı	264	3,9328	,56932

Yukarıdaki çizelgeye göre, tükenmişlik ölçeğinin genelinin ortalama puanının 3,0778 olması, katılımcı turist rehberlerinin genel olarak tükenmişliği orta düzeyde yaşadıklarını göstermektedir.

Duygusal tükenme boyutunun ortalama değeri 3,0541'dir. Elde edilen bu veriye göre ölçek genelinde olduğu gibi katılımcıların duygusal tükenmeyi de ortalama seviyelerde yaşadıkları ifade edilebilir.

Duyarsızlaşma boyutunda göre ortalama değer ise 2,4462 olarak görülmektedir. Bu veriden yola çıkarak turist rehberlerinin meslek faaliyetleri sırasında ortalama düzeyin biraz altında duyarsızlaşma yaşadıkları söylenebilir.

Katılımcı turist rehberlerinin hissettikleri kişisel başarı boyutunun ortalama puanı 3,9328 olarak görülmektedir. Buna göre rehberlerin hissettikleri kişisel başarı düzeyleri ortalamanın biraz üzeri düzeydedir.

6.8. Duygusal Emek ve Demografik Değişkenler Arası İlişkileri Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çalışmanın bu bölümünde, duygusal emek ve demografik değişkenler arası ilişkiler incelenirken, öncelikle söz konusu değişkenler arasında kurulan hipotezlere yer verilmiş; ardından veri analizi çizelgeleri gösterilmiştir. Analizler neticesinde elde edilen bulgulara dayanarak her bir alt bölüm, araştırma hipotezlerinin test edilmesi ile sonlanmıştır.

Faktör analizleri neticesinde dört boyutlu olarak değerlendirilen duygusal emek davranışlarının, katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstereceği varsayımı yapılmış ve bu doğrultuda elde edilen verilere bu bölümde yer verilmiştir. Ankete katılan bireylerin çalışma kapsamında uygulanan duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları ortalama puanların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) veya Bağımsız iki grup T-testi uygulanmıştır. Karşılaştırılan grup sayısının iki olduğu durumda T-testi; ikiden fazla olması durumunda ise varyans analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Varyans analizi sonucunda gruplar arasında farklılık olduğu tespit edildiğinde, farklı grupların belirlenmesi için Tukey Çoklu Karşılaştırma Yönteminden yararlanılmıştır. Tukey testi sonucunda elde edilen farklılıklar ortalamaların yanına harfler ile belirtilmiştir. Grup ortalamaları yanındaki aynı harfler gruplar arasında fark olmadığını, farklı harfler ise grupların birbirlerinden farklı olduklarını belirtmektedir.

6.8.1. Duygusal Emek ve Cinsiyet İlişisini Gösteren Bulgular

Tez çalışmasının bu bölümünde öncelikle kurulan hipotezlere yer verilmiş; ardından da söz konusu hipotezler veriler ışığında test edilmiştir. Duygusal Emek ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi saptamaya yönelik kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-1: Duygusal Emek ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-1a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-1b: Samimi Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-1c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-1d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.12. Duygusal Emek ve Cinsiyet İlişkisi

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	Sd	p
Erkek	168	3.2589	0.272	262	0.786
Kadın	96	3.2305			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	Sd	p
Erkek	168	4.0060	-0.770	262	0.442
Kadın	96	4.0625			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	Sd	p
Erkek	168	4.4464	-2.248	262	0.025
Kadın	96	4.6250			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	Sd	P
Erkek	168	3.7024	0.663	262	0.508
Kadın	96	3.6406			
Duygusal Emek Ölçeği					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	Sd	P
Erkek	168	3.6258	- 0.178	262	0.859
Kadın	96	3.6375			

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların cinsiyete göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır.

Yapılan T-testi sonucunda 'Derinlemesine Davranış Alt Boyutunda $p < 0.05$ olduğundan bireylerin bu alt ölçekten aldıkları puanların cinsiyete göre çok büyük olmasa da farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($t = -2.248$ $p = 0.025$). Buna göre kadın rehberlerin daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri söylenebilir. Diğer alt boyutlarda ve ölçeğin genelinde $p > 0.05$ olduğundan alınan puanların cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Hipotezlerin Testi

Test edilen hipotezlerden “Derinlemesine Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-1c alt hipotezi

kabul edilmiş olup; ana hipotez H-1 dâhil olmak üzere H-1a, H-1b, H-1d hipotezleri reddedilmiştir.

6.8.2. Duygusal Emek ve Yaş İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların yaşa göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-2: Duygusal Emek ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-2a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-2b: Samimi Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-2c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-2d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.13. Duygusal Emek ve Yaş İlişkisi

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	3.56	Gruplar Arası	6.245	5	1.249	1.899	0.095
25-34	116	3.14	Grup içi	169.676	258	0.658		
35-45	62	3.33	Genel	175.921	263			
46-54	49	3.40						
55-64	23	3.26						
65 ve üzeri	4	2.50						
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	4.20	Gruplar Arası	2.992	5	0.598	1.847	0.104
25-34	116	3.97	Grup içi	83.600	258	0.324		
35-45	62	4.09	Genel	86.592	263			
46-54	49	4.16						
55-64	23	3.88						
65 ve üzeri	4	3.58						

Çizelge 6.13. Duygusal Emek ve Yaş İlişkisi (Devamı)

Derinlemesine Davranış Alt Boyutu								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	4.60	Gruplar Arası	2.429	5	0.486	1.247	0.288
25-34	116	4.59	Grup içi	100.537	258	0.390		
35-45	62	4.37	Genel	102.966	263			
46-54	49	4.53						
55-64	23	4.39						
65 ve üzeri	4	4.63						
Samimi Davranış Alt Boyutu								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	4.05	Gruplar Arası	3.834	5	0.767	1.461	0.203
25-34	116	3.73	Grup içi	135.370	258	0.525		
35-45	62	3.60	Genel	139.204	263			
46-54	49	3.68						
55-64	23	3.41						
65 ve üzeri	4	3.88						
Duygusal Emek Ölçeği								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	3.89	Gruplar Arası	2.599	5	0.520	2.021	0.076
25-34	116	3.58	Grup içi	66.367	258	0.257		
35-45	62	3.66	Genel	68.966	263			
46-54	49	3.74						
55-64	23	3.56						
65ve üzeri	4	3.18						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda duygusal emek ölçeği ve tüm alt ölçekleri için $p > 0.05$ olduğundan alınan puanların yaşa göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Hipotezlerin Testi

Elde edilen verilere göre test edilen hipotezlerin tümü reddedilmiştir.

6.8.3. Duygusal Emek ve Eğitim Durumu İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların eğitim durumuna göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-3: Duygusal Emek ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-3a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-3b: Samimi Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-3c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-3d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.14. Duygusal Emek ve Eğitim Durumu İlişkisi

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	3.72A	Gruplar Arası	5.486	3	1.829	2.790	0.041
Ön Lisans	40	3.48AB	Grup içi	170.436	260	0.656		
Lisans	207	3.17B	Genel	175.921	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	3.56AB						
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	3.92	Gruplar Arası	0.846	3	0.282	0.855	0.465
Ön Lisans	40	4.06	Grup içi	85.746	260	0.330		
Lisans	207	4.01	Genel	86.592	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	4.26						
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	4.00	Gruplar Arası	2.143	3	0.714	1.842	0.140
Ön Lisans	40	4.38	Grup içi	100.823	260	0.388		
Lisans	207	4.55	Genel	102.966	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	4.46						
Samimi Davranış Alt Boyutu								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	4.25B	Gruplar Arası	8.139	3	2.713	5.382	0.001
Ön Lisans	40	3.53B	Grup içi	131.065	260	0.504		
Lisans	207	3.66B	Genel	139.204	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	4.35A						

Çizelge 6.14. Duygusal Emek ve Eğitim Durumu İlişkisi (Devamı)

Duygusal Emek Ölçeği								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	3.87	Gruplar Arası	2.036	3	0.679	2.637	0.051
Ön Lisans	40	3.72	Grup içi	66.930	260	0.257		
Lisans	207	3.59	Genel	68.966	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	3.92						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda yüzeysel davranış ve samimi davranış alt boyutlarından alınan puanların eğitim durumlarına göre farklılaştığı sonucuna varılmıştır ($p<0.05$). Buna rağmen yaş değişkenlerinden elde edilen puanların birbirine yakınlığından yola çıkarak eğitim durumu ne olursa olsun rehberlerin yüzeysel davranış gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Samimi davranış sergileyen rehberlerin ise daha çok yüksek lisans ve doktora mezunları olduğu belirlenmiştir.

Diğer alt boyutlarda ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise eğitim durumlarına göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Elde edilen verilere göre test edilen hipotezlerden “*Yüzeysel Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-3a ve “*Samimi Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-3b hipotezleri kabul edilmiş; H-3, H-3c ve H-3d hipotezleri reddedilmiştir.

6.8.4. Duygusal Emek ve Medeni Durum İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların medeni duruma göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-4: Duygusal Emek ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-4a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-4b: Samimi Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-4c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-4d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.15. Duygusal Emek ve Medeni Durum İlişkisi

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	p
Evli	143	3.2351	-0.290	262	0.772
Bekâr	121	3.2645			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	p
Evli	143	4.0373	0.331	262	0.741
Bekâr	121	4.0138			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	p
Evli	143	4.5140	0.074	262	0.941
Bekâr	121	4.5083			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	p
Evli	143	3.7552	1.837	262	0.067
Bekâr	121	3.5909			
Duygusal Emek Ölçeği					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	p
Evli	143	3.6354	0.185	262	0.853
Bekâr	121	3.6237			

Yapılan T-testi sonucunda gerek alt ölçeklerden gerekse ölçeğin genelinden alınan puanların medeni duruma göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Elde edilen verilere göre medeni durumla ilgili tüm hipotezler reddedilmiştir.

6.8.5. Duygusal Emek ve Gelir Durumu İlişkisi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların gelir durumuna göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-5: Duygusal Emek ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-5a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-5b: Samimi Davranış alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-5c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-5d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.16. Duygusal Emek ve Gelir Durumu İlişkisi

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	3.03	Gruplar Arası	3.289	4	0.822	1.234	0.297
1501-2500	120	3.25	Grup içi	172.633	259	0.667		
2501-3500	74	3.31	Genel	175.921	263			
3501-4500	19	3.37						
4501 ve üzeri	8	3.55						
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	3.88	Gruplar Arası	1.627	4	0.407	1.240	0.295
1501-2500	120	4.03	Grup içi	84.966	259	0.328		
2501-3500	74	4.11	Genel	86.592	263			
3501-4500	19	3.96						
4501 ve üzeri	8	4.08						

Çizelge 6.16. Duygusal Emek ve Gelir Durumu İlişkisi (Devamı)

Derinlemesine Davranış Alt Boyutu								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	4.47A	Gruplar Arası	4.771	4	1.193	3.146	0.015
1501-2500	120	4.60A	Grup içi	98.194	259	0.379		
2501-3500	74	4.53A	Genel	102.966	263			
3501-4500	19	4.26AB						
4501 ve üzeri	8	3.94B						
Samimi Davranış Alt Boyutu								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	3.71	Gruplar Arası	2.213	4	0.553	1.046	0.384
1501-2500	120	3.68	Grup içi	136.990	259	0.529		
2501-3500	74	3.60	Genel	139.204	263			
3501-4500	19	3.76						
4501 ve üzeri	8	4.13						
Duygusal Emek Ölçeği								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	3.48	Gruplar Arası	1.293	4	0.323	1.238	0.295
1501-2500	120	3.64	Grup içi	67.673	259	0.261		
2501-3500	74	3.67	Genel	68.966	263			
3501-4500	19	3.66						
4501 ve üzeri	8	3.78						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda derinlemesine davranış alt ölçeğinden alınan puanların bireylerin gelir seviyelerine göre farklılaştığı tespit edilmiştir ($p < 0.05$). 4501 TL ve üzeri gelire sahip bireylerin 3500 TL ve altı gelire sahip bireylere oranla derinlemesine davranış alt boyutundan aldıkları puan ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı derecede düşük bulunmuştur. Diğer alt ölçekler ve ölçeğin genelinden alınan puanların bireylerin gelir düzeylerine göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Yapılan testler neticesinde sadece “*Derinlemesine Davranış alt boyutu ile gelir düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-5c hipotezi kabul edilmiş; H-5, H-5a, H-5b, H-5d hipotezleri reddedilmiştir.

6.8.6. Duygusal Emek ve Mesleki Tecrübe İlişisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların mesleki tecrübeye göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-6: Duygusal Emek ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-6a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-6b: Samimi Davranış alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-6c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-6d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.17. Duygusal Emek ve Mesleki Tecrübe İlişkisi

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	3.56	Gruplar Arası	3.895	5	0.779	1.168	0.325
2-5 yıl	40	3.04	Grup içi	172.026	258	0.667		
6-10 yıl	87	3.23	Genel	175.921	263			
11-15 yıl	64	3.24						
16-20 yıl	49	3.43						
21 yıl ve üzeri	18	3.24						
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	3.94	Gruplar Arası	0.809	5	0.162	0.487	0.786
2-5 yıl	40	4.03	Grup içi	85.783	258	0.332		
6-10 yıl	87	3.97	Genel	86.592	263			
11-15 yıl	64	4.11						
16-20 yıl	49	4.03						
21 yıl ve üzeri	18	4.02						

Çizelge 6.17. Duygusal Emek ve Mesleki Tecrübe İlişkisi (Devamı)

Derinlemesine Davranış Alt Boyutu								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	4.25	Gruplar Arası	3.547	5	0.709	1.841	0.105
2-5 yıl	40	4.63	Grup içi	99.419	258	0.385		
6-10 yıl	87	4.63	Genel	102.966	263			
11-15 yıl	64	4.41						
16-20 yıl	49	4.45						
21 yıl ve üzeri	18	4.33						
Samimi Davranış Alt Boyutu								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	3.92AB	Gruplar Arası	8.802	5	1.760	3.483	0.005
2-5 yıl	40	4.05A	Grup içi	130.401	258	0.505		
6-10 yıl	87	3.61AB	Genel	139.204	263			
11-15 yıl	64	3.48B						
16-20 yıl	49	3.68AB						
21 yıl ve üzeri	18	3.78AB						
Duygusal Emek Ölçeği								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	3.78	Gruplar Arası	0.683	5	0.137	0.516	0.764
2-5 yıl	40	3.59	Grup içi	68.283	258	0.265		
6-10 yıl	87	3.62	Genel	68.966	263			
11-15 yıl	64	3.60						
16-20 yıl	49	3.72						
21 yıl ve üzeri	18	3.61						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda samimi davranış alt boyutundan alınan puanların mesleki tecrübeye göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Ortalama puanlar göz önüne alınarak, 2-5 yıl arası tecrübeye sahip rehberler samimi davranışı en fazla gösterenlerdir. Ancak buna rağmen yine de her tecrübe grubunun da benzer seviyelerde samimi davranış sergilediği görülmüştür. Bu da rehberlik mesleğinde her çalışanın samimiyet duygusunu mesleki gereklilik olarak görmesi düşünülebilir. Diğer alt boyutlar ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise mesleki tecrübeye göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Bu veriler ışığında test edilen hipotezlerden “*Samimi Davranış alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-6b hipotezi kabul edilmiş olup; diğer hipotezler H-6, H-6a, H-6c, H-6d hipotezleri reddedilmiştir.

6.8.7. Duygusal Emek ve Çalışma Şekli İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların çalışma şekillerine göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-7: Duygusal Emek ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-7a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-7b: Samimi Davranış alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-7c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-7d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.18. Duygusal Emek ve Çalışma Şekli İlişkisi

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	T	sd	p
Bölgesel Eylemli	26	3.3750	0.830	262	0.408
Ülkesel Eylemli	238	3.2348			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	T	sd	p
Bölgesel Eylemli	26	3.8077	-2.061	262	0.040
Ülkesel Eylemli	238	4.0504			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	T	sd	p
Bölgesel Eylemli	26	4.3654	-1.254	262	0.211
Ülkesel Eylemli	238	4.5273			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	T	sd	p
Bölgesel Eylemli	26	3.4615	-1.617	262	0.107
Ülkesel Eylemli	238	3.7038			
Duygusal Emek Ölçeği					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	T	sd	p
Bölgesel Eylemli	26	3.6051	-0.261	262	0.794
Ülkesel Eylemli	238	3.6328			

Yapılan T-testi sonucunda Duyguların Bastırılması alt boyutundan alınan puanların çalışma şekline göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0.05$). Buna göre ülkesel eylemli çalışma şekline sahip olan rehberler gerçek duygularını bastırma gereğini daha fazla hissetmektedirler. Diğer alt ölçekler ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise çalışma şekline göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Yapılan testlere göre, “*Duyguların Bastırılması alt boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-7d hipotezi kabul edilmiştir. H-7, H7a, H-7b ve H-7c hipotezleri reddedilmiştir.

6.9. Tükenmişlik ve Demografik Değişkenler Arası İlişki ve Hipotezlerin Testi

Çalışmanın bu bölümünde tükenmişlik ve demografik değişkenler arası ilişkiler incelenirken, öncelikle söz konusu değişkenler arasında kurulan hipotezlere yer verilmiş; ardından veri analizi çizelgeleri gösterilmiştir. Analizler neticesinde elde edilen bulgulara dayanarak her bir alt bölüm, araştırma hipotezlerinin test edilmesi ile sonlanmıştır.

Tükenmişliğin alt boyutları olan Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı; birçok değişkene özellikle de demografik değişkenlere bağlı olarak farklılık gösterebileceği varsayımından yola çıkarak yapılan testler neticesinde elde edilen veriler ve açıklamalara ve araştırma hipotezlerinin testlerine bu bölümde yer verilmiştir. Tükenmişlikle ilgili bulgular değerlendirilirken; tükenmişliğin alt boyutlarından olan Kişisel Başarı hissinin yüksek düzeyde olması, katılımcı turist rehberleri için olumlu bir durum olarak algılanmalıdır.

Ankete katılan bireylerin çalışma kapsamında uygulanan tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları ortalama puanların demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığının tespit edilmesi için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) veya Bağımsız iki grup T-testi uygulanmıştır. Karşılaştırılan grup sayısının iki olduğu durumda T-testi; ikiden fazla olması durumunda ise varyans analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Varyans analizi sonucunda gruplar arasında farklılık olduğu tespit edildiğinde, farklı grupların belirlenmesi için Tukey Çoklu Karşılaştırma Yönteminden yararlanılmıştır. Tukey testi sonucunda elde edilen farklılıklar ortalamaların yanına harfler ile belirtilmiştir. Grup

ortalamaları yanındaki aynı harfler gruplar arasında fark olmadığını, farklı harfler ise grupların birbirlerinden farklı olduklarını belirtmektedir.

6.9.1. Tükenmişlik ve Cinsiyet İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların cinsiyete göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler ise şu şekildedir;

H-8: Tükenmişlik ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-8a: Duygusal Tükenme boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-8b: Duyarsızlaşma boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-8c: Kişisel Başarı boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.19. Tükenmişlik ve Cinsiyet İlişkisi

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	sd	p
Erkek	168	2.8452	2.521	262	0.012
Kadın	96	2.5928			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	sd	p
Erkek	168	2.5345	1.987	262	0.048
Kadın	96	2.2917			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	sd	p
Erkek	168	2.0506	-0.627	262	0.531
Kadın	96	2.0964			
Tükenmişlik Ölçeği					
Cinsiyet	N	Ortalama	T	sd	p
Erkek	168	2.6086	2.205	262	0.028
Kadın	96	2.4182			

Yapılan T-testi sonucunda 'Kişisel Başarı Alt Boyutunda' $p > 0.05$ olduğundan bireylerin bu alt ölçekten aldıkları puanların cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($t = -0.627$ $p = 0.531$). Diğer alt boyutlarda ve ölçeğin genelinde $p < 0.05$

olduğundan alınan puanların cinsiyete göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Bu ifadeye göre erkek rehberlerin kadınlara göre duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutunu daha fazla yaşadıkları görülmüştür. Ölçeğin genelinde ise tükenmişliğin erkek rehberler tarafından daha fazla yaşandığı ortaya çıkmıştır.

Hipotezlerin Testi

Elde edilen verilen ışığında oluşturulan bu ifadelerden yol çıkarak, “*Tükenmişlik ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-8; “*Duygusal Tükenme boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-8a; “*Duyarsızlaşma boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-8b hipotezleri kabul edilmiştir. Kurulan hipotezlerin içinde yalnızca H-8c reddedilmiştir.

6.9.2. Tükenmişlik ve Yaş İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların yaşa göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-9: Tükenmişlik ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-9a: Duygusal Tükenme boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-9b: Duyarsızlaşma boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-9c: Kişisel Başarı boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.20. Tükenmişlik ve Yaş İlişkisi

Duygusal Tükenme Alt Boyutu								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	1.88D	Gruplar Arası	27.289	5	5.458	10.267	0.000
25-34	116	2.52BC	Grup içi	137.142	258	0.532		
35-45	62	2.91AB	Genel	164.431	263			
46-54	49	3.07AB						
55-64	23	3.26A						
65 ve üzeri	4	2.25CD						
Duyarsızlaşma Alt Boyutu								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	1.94	Gruplar Arası	9.193	5	1.839	2.031	0.075
25-34	116	2.33	Grup içi	233.563	258	.905		
35-45	62	2.51	Genel	242.756	263			
46-54	49	2.60						
55-64	23	2.81						
65 ve üzeri	4	2.10						
Kişisel Başarı Alt Boyutu								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	1.98	Gruplar Arası	3.209	5	.642	2.018	0.076
25-34	116	2.08	Grup içi	82.035	258	.318		
35-45	62	2.05	Genel	85.244	263			
46-54	49	2.10						
55-64	23	2.20						
65 ve üzeri	4	1.25						
Tükenmişlik Ölçeği								
Yaş	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
24 ve altı	10	1.92C	Gruplar Arası	14.418	5	2.884	6.945	0.000
25-34	116	2.39BC	Grup içi	107.127	258	.415		
35-45	62	2.64AB	Genel	121.545	263			
46-54	49	2.76AB						
55-64	23	2.94A						
65 ve üzeri	4	2.01C						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda Duygusal Tükenme alt boyutu ve Tükenmişlik Ölçeğinin genelinde $p < 0.05$ olduğundan alınan puanların yaşa göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Duygusal Tükenme alt boyutunda 35-45, 46-54 ve 55-64 yaş arası bireylerin duygusal tükenme puanları en yüksek iken; 24 yaş altı ve 65 yaş üzeri bireylerin tükenmişlik puanları en düşük çıkmıştır. Benzer şekilde tükenmişlik ölçeğinin genelinden alınan puanlar incelendiğinde 35-45, 46-54 ve 55-64 yaş arası bireylerin tükenmişlik puanları en yüksek iken; 24 yaş altı, 25-34 ve 65 yaş üzeri bireylerin tükenmişlik puanları düşük çıkmıştır. Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında ise $p > 0.05$ olduğundan alınan puanların yaşa göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Hipotezlerin Testi

Yapılan testlere göre, “*Tükenmişlik ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-9; “*Duygusal Tükenme boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-9a hipotezleri kabul edilmiştir. Herhangi anlamlı bir ifadeye rastlanmayan Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarını içeren H-9b ve H-9c hipotezleri reddedilmiştir.

6.9.3. Tükenmişlik ve Eğitim Durumu İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların eğitim durumuna göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-10: Tükenmişlik ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-10a: Duygusal Tükenme boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-10b: Duyarsızlaşma boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-10c: Kişisel Başarı boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.21. Tükenmişlik ve Eğitim Durumu İlişkisi

Duygusal Tükenme Alt Boyutu								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	2.77AB	Gruplar Arası	4.902	3	1.634	2.663	0.048
Ön Lisans	40	3.07A	Grup içi	159.529	260	0.614		
Lisans	207	2.70B	Genel	164.431	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	2.59B						
Duyarsızlaşma Alt Boyutu								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	2.85B	Gruplar Arası	10.864	3	3.621	4.060	0.008
Ön Lisans	40	2.81B	Grup içi	231.892	260	0.892		
Lisans	207	2.34C	Genel	242.756	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	2.89A						
Kişisel Başarı Alt Boyutu								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	2.31	Gruplar Arası	0.766	3	0.255	0.786	0.503
Ön Lisans	40	2.16	Grup içi	84.478	260	0.325		
Lisans	207	2.05	Genel	85.244	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	1.98						
Tükenmişlik Ölçeği								
Eğitim	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
Lise	4	2.70AB	Gruplar Arası	4.046	3	1.349	2.984	0.032
Ön Lisans	40	2.82A	Grup içi	117.499	260	0.452		
Lisans	207	2.48B	Genel	121.545	263			
Yüksek Lisans ve Doktora	13	2.55A						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda kişisel başarı alt boyutundan alınan puanların eğitim durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($p>0.05$). Diğer alt boyutlar ve ölçeğin genelinden alınan tükenmişlik puanlarının ankete katılan rehberlerin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). Buna göre duygusal tükenme alt boyutunu en fazla yaşayan rehberler lise ve ön lisans mezunu olanlardır. En fazla duyarsızlaşma boyutunu yaşayan rehberler ise yüksek lisans ve doktora mezunları ve genel tükenmişlik puanları göz önüne alındığında lisans mezunlarının en az puanı aldığı görülmektedir. Ancak yine de çizelgede genel tükenmişlik puanlarının her bir eğitim durumu değişkeni arasında büyük farklılıklar oluşturmadığı görülmektedir.

Hipotezlerin Testi

Bu veriler temel alınarak tez çalışmasında kurulan, “*Tükenmişlik ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-10;

“Duygusal Tükenme boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-10a ve “Duyarsızlaşma boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-10b hipotezleri kabul edilmiştir. Kişisel Başarı ile eğitim durumu arası ilişkiyi test eden H-10c hipotezi ise reddedilmiştir.

6.9.4. Tükenmişlik ve Medeni Durum İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların medeni duruma göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-11: Tükenmişlik ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-11a: Duygusal Tükenme boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-11b: Duyarsızlaşma boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-11c: Kişisel Başarı boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.22. Tükenmişlik ve Medeni Durum İlişkisi

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	p
Evli	143	2.6306	-2.778	262	0.006
Bekâr	121	2.8986			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	p
Evli	143	2.3972	-0.901	262	0.369
Bekâr	121	2.5041			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	P
Evli	143	2.0717	0.138	262	0.891
Bekâr	121	2.0620			
Tükenmişlik Ölçeği					
Medeni Durum	N	Ortalama	T	sd	P
Evli	143	2.4605	-2.063	262	0.040
Bekâr	121	2.6326			

Yapılan T-testi sonucunda Duygusal Tükenme alt boyutunda alınan puanların medeni duruma göre farklılık gösterdiği ve bekâr bireylerin evli bireylere oranla Duygusal Tükenmişlik puanlarının daha yüksek olduğu sonucuna varılabilir. Benzer şekilde ölçeğin genelinden alınan puanlara bakıldığında da bekâr bireylerin Tükenmişlik puanlarının evlilere oranla istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer alt boyutlarda alınan puanların ise medeni duruma göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Test verilerinin ışığında yukarıda oluşturulan ifadelere göre, “*Tükenmişlik ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-11; “*Duygusal Tükenme boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-11a hipotezleri kabul edilmiş ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı boyutunu test eden H-11b ve H-11c hipotezleri reddedilmiştir.

6.9.5. Tükenmişlik ve Gelir Durumu İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların gelir durumuna göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-12: Tükenmişlik ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-12a: Duygusal Tükenme boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-12b: Duyarsızlaşma boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-12c: Kişisel Başarı boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.23. Tükenmişlik ve Gelir Durumu İlişkisi

Duygusal Tükenme Alt Boyutu								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	2.67	Gruplar Arası	1.334	4	0.333	0.529	0.714
1501-2500	120	2.75	Grup içi	163.097	259	0.630		
2501-3500	74	2.85	Genel	164.431	263			
3501-4500	19	2.64						
4501 ve üzeri	8	2.66						
Duyarsızlaşma Alt Boyutu								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	2.21	Gruplar Arası	6.700	4	1.675	1.838	0.122
1501-2500	120	2.43	Grup içi	236.056	259	0.911		
2501-3500	74	2.46	Genel	242.756	263			
3501-4500	19	2.89						
4501 ve üzeri	8	2.68						
Kişisel Başarı Alt Boyutu								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	2.10	Gruplar Arası	2.168	4	0.542	1.689	0.153
1501-2500	120	2.03	Grup içi	83.076	259	0.321		
2501-3500	74	2.13	Genel	85.244	263			
3501-4500	19	2.14						
4501 ve üzeri	8	1.63						
Tükenmişlik Ölçeği								
Gelir	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1500 ve altı	43	2.44	Gruplar Arası	0.965	4	0.241	0.518	0.722
1501-2500	120	2.53	Grup içi	120.580	259	0.466		
2501-3500	74	2.61	Genel	121.545	263			
3501-4500	19	2.61						
4501 ve üzeri	8	2.46						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda Tükenmişlik Ölçeği ve alt boyutlarının hiçbirinden alınan puanların gelir seviyelerine göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Test edilen değişkenler arasında herhangi anlamlı bir istatistiksel ilişkiye rastlanmamış; dolayısıyla tüm hipotezler reddedilmiştir.

6.9.6. Tükenmişlik ve Mesleki Tecrübe İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların mesleki tecrübeye göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için tek faktörlü

varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-13: Tükenmişlik ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-13a: Duygusal Tükenme boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-13b: Duyarsızlaşma boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-13c: Kişisel Başarı boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.24. Tükenmişlik ve Mesleki Tecrübe İlişkisi

Duygusal Tükenme Alt Boyutu								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	2.52BC	Gruplar Arası	21.986	5	4.397	7.964	0.000
2-5 yıl	40	2.21C	Grup içi	142.445	258	0.552		
6-10 yıl	87	2.64AB	Genel	164.431	263			
11-15 yıl	64	2.94AB						
16-20 yıl	49	3.10A						
21 yıl ve üzeri	18	2.96AB						
Duyarsızlaşma Alt Boyutu								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	2.23AB	Gruplar Arası	16.134	5	3.227	3.674	0.003
2-5 yıl	40	2.03B	Grup içi	226.622	258	0.878		
6-10 yıl	87	2.40AB	Genel	242.756	263			
11-15 yıl	64	2.41AB						
16-20 yıl	49	2.80A						
21 yıl ve üzeri	18	2.82A						
Kişisel Başarı Alt Boyutu								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	2.08	Gruplar Arası	1.036	5	0.207	0.635	0.673
2-5 yıl	40	2.08	Grup içi	84.208	258	0.326		
6-10 yıl	87	2.05	Genel	85.244	263			
11-15 yıl	64	2.06						
16-20 yıl	49	2.17						
21 yıl ve üzeri	18	1.90						

Çizelge 6.24. Tükenmişlik ve Mesleki Tecrübe İlişkisi (Devamı)

Tükenmişlik Ölçeği								
Tecrübe	N	Ort.	Varyasyon Kaynakları	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1 Yıldan Az	6	2.36	Gruplar Arası	12.567	5	2.513	5.950	0.000
2-5 yıl	40	2.14C	Grup içi	108.979	258	0.422		
6-10 yıl	87	2.46ABC	Genel	121.545	263			
11-15 yıl	64	2.63AB						
16-20 yıl	49	2.84A						
21 yıl ve üzeri	18	2.72AB						

Yapılan ANOVA Testi sonucunda Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutu ile ölçeğin genelinden alınan puanların mesleki tecrübeye göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre duygusal tükenmeyi en fazla yaşayan rehberlerin 6 yıl ve üzerinde tecrübeye sahip olanlar olduğu ortaya çıkmıştır. Duyarsızlaşma boyutunda ise gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmasına rağmen her tecrübe grubunun da duyarsızlaşma gösterdiği bulgusu edinilmiştir. Kişisel Başarı alt boyutundan alınan puanlar ise mesleki tecrübeye göre farklılık göstermemektedir sonucuna varılabilir ($p>0.05$). Tükenmişlik genel puanına bakıldığında ise en az tükenmişlik puanına sahip grubun 2-5 yıl arasında tecrübeye sahip rehberler olduğu görülmüştür.

Hipotezlerin Testi

Elde edilen verilere dayanarak, “*Tükenmişlik ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-13; “*Duygusal Tükenme boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-13a ve “*Duyarsızlaşma boyutu ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-13b hipotezleri kabul edilmiştir. Kişisel Başarı boyutunu test eden H-13c hipotezi ise reddedilmiştir.

6.9.7. Tükenmişlik ve Çalışma Şekli İlişkisini Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların çalışma şekillerine göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-14: Tükenmişlik ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-14a: Duygusal Tükenme boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-14b: Duyarsızlaşma boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-14c: Kişisel Başarı boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.25. Tükenmişlik ve Çalışma Şekli İlişkisi

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	t	sd	p
Bölgesel Eylemli	26	3.1469	2.704	262	0.007
Ülkesel Eylemli	238	2.7105			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	t	sd	P
Bölgesel Eylemli	26	2.8000	1.989	262	0.048
Ülkesel Eylemli	238	2.4076			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	t	sd	P
Bölgesel Eylemli	26	2.0673	0.001	262	0.999
Ülkesel Eylemli	238	2.0672			
Tükenmişlik Ölçeği					
Çalışma Şekli	N	Ortalama	t	sd	P
Bölgesel Eylemli	26	2.8442	2.430	262	0.016
Ülkesel Eylemli	238	2.5061			

Yapılan T-testi sonucunda Kişisel Başarı alt boyutu dışında kalan alt boyutlar ve ölçeğin genelinden elde edilen puanların çalışma şekillerine göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p < 0.05$). Buna göre bölgesel rehberlerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ölçeği genelinde ise bölgesel rehberlerin daha yüksek puan aldıkları belirlenmiştir. Kişisel başarı alt boyutundan alınan puanların ise çalışma şekline göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Ortaya çıkan veriler ile çalışmanın hipotezleri karşılaştırıldığında, “*Tükenmişlik ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-14; “*Duygusal Tükenme boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-14a ve “*Duyarsızlaşma boyutu ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade

edilen H-14b hipotezleri kabul edilmektedir. Ancak Kişisel Başarı alt boyutunu test eden H-14c hipotezi reddedilmiştir.

6.10. Duygusal Emek ve Çalışılan Müşterilerin Uyrukları Arasındaki İlişki ve Hipotezlerin Testi

Çalışmanın bu bölümünde, duygusal emek ve çalışılan müşterilerin uyrukları arasındaki ilişkiler incelenirken, öncelikle söz konusu değişkenler arasında kurulan hipotezlere yer verilmiş; ardından veri analizi çizelgeleri gösterilmiştir. Analizler neticesinde elde edilen bulgulara dayanarak her bir alt bölüm, araştırma hipotezlerinin test edilmesi ile sonlanmıştır.

Turist rehberlerinin dünyanın birçok ülkesinden farklı dil, din ve kültür özelliklerine sahip insanlarla çalışmalarından dolayı duygusal emek davranışlarının bu söz konusu milletlere bağlı olarak farklılık göstereceği ön görülmüş ve dolayısıyla yapılan analizler, elde edilen veriler ve araştırma hipotezlerinin testi bu bölümde incelenmiştir.

6.10.1. Duygusal Emek ve Türkiye Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Türkiye uyruklu müşterilerle ile çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-15: Duygusal Emek ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-15a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-15b: Samimi Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-15c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-15d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.26. Duygusal Emek ve Türkiye Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Türkiye	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	163	3.1342	-2.928	262	0.004
Çalışıyorum	101	3.4332			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
Türkiye	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	163	4.0102	-0.585	262	0.559
Çalışıyorum	101	4.0528			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Türkiye	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	163	4.5276	0.535	262	0.593
Çalışıyorum	101	4.4851			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Türkiye	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	163	3.8037	3.590	262	0.000
Çalışıyorum	101	3.4802			
Duygusal Emek Ölçeği					
Türkiye	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	163	3.5845	-1.846	262	0.066
Çalışıyorum	101	3.7036			

Yapılan T-testi sonucunda Yüzeysel davranış ve Samimi Davranış alt boyutlarından alınan puanların Türkiye uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0.05$). Elde edilen verilerin ışığında, Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara göre daha fazla yüzeysel; daha az samimi davranış sergilediği belirlenmiştir. Diğer alt ölçekler ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise söz konusu duruma göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Bu verilerin ışığında, “Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-15a; “Samimi Davranış alt boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-15b hipotezleri kabul edilmiştir. H-15, H-15c ve H-15d hipotezleri reddedilmiştir.

6.10.2. Duygusal Emek ve İngiltere Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların İngiltere uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-16: Duygusal Emek ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-16a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-16b: Samimi Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-16c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-16d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.27. Duygusal Emek ve İngiltere Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
İngiltere	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	160	3.3500	2.525	262	0.012
Çalışıyorum	104	3.0925			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
İngiltere	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	160	4.0438	0.605	262	0.546
Çalışıyorum	104	4.0000			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
İngiltere	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	160	4.4906	-0.667	262	0.505
Çalışıyorum	104	4.5433			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
İngiltere	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	160	3.6094	-1.965	262	0.049
Çalışıyorum	104	3.7885			
Duygusal Emek Ölçeği					
İngiltere	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	160	3.6754	1.793	262	0.074
Çalışıyorum	104	3.5603			

Yapılan T-testi sonucunda Yüzeysel Davranış ve Samimi Davranış alt boyutlarından alınan puanların İngiltere uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0.05$). Buna göre İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayan rehberlere kıyasla daha az yüzeysel davranış; daha fazla samimi davranış sergiledikleri belirlenmiştir. Diğer alt ölçekler ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise söz konusu duruma göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Test edilen, “*Yüzeysel Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-16a; “*Samimi Davranış alt boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-16b hipotezleri kabul edilmiştir. Ölçek geneli ve diğer alt boyutların söz konusu değişkenle ilişkisini test etmeye yönelik kurulan hipotezler; H-16, H-16c ve H-16d hipotezleri reddedilmiştir.

6.10.3. Duygusal Emek ve Almanya Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Almanya uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-17: Duygusal Emek ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-17a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-17b: Samimi Davranış alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-17c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-17d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.28. Duygusal Emek ve Almanya Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Almanya	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	3.2517	0.143	262	0.886
Çalışıyorum	41	3.2317			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	4.0194	-0.467	262	0.641
Çalışıyorum	41	4.0650			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Almanya	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	4.5426	1.901	262	0.058
Çalışıyorum	41	4.3415			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Almanya	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	3.6906	0.554	262	0.580
Çalışıyorum	41	3.6220			
Duygusal Emek Ölçeği					
Almanya	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	3.6359	0.430	262	0.667
Çalışıyorum	41	3.5984			

Yapılan T-testi sonucunda hem ölçeğin genelinde hem de alt boyutlarında alınan puanların Almanya uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Bu verilere göre test edilen tüm hipotezler reddedilmiştir.

6.10.4. Duygusal Emek ve Hindistan Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-18: Duygusal Emek ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-18a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-18b: Samimi Davranış alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-18c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-18d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.29. Duygusal Emek ve Hindistan Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Hindistan	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	216	3.1892	-2.526	262	0.012
Çalışıyorum	48	3.5156			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
Hindistan	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	216	3.9985	-1.691	262	0.092
Çalışıyorum	48	4.1528			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Hindistan	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	216	4.5069	-0.243	262	0.808
Çalışıyorum	48	4.5313			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Hindistan	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	216	3.6829	0.139	262	0.889
Çalışıyorum	48	3.6667			
Duygusal Emek Ölçeği					
Hindistan	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	216	3.5926	-2.547	262	0.011
Çalışıyorum	48	3.7986			

Yapılan T-testi sonucunda Yüzeysel Davranış alt boyutu ve Duygusal Emek ölçeği genelinde alınan puanların Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0.05$). Hindistan uyruklu turistlerle çalışan rehberler çalışmayanlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilerken; genel duygusal emek puanlarının da yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer alt ölçeklerden alınan puanların ise Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumunda göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Yapılan testler ve elde edilen verilere göre, “*Duygusal Emek ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-18 ve “*Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-18a hipotezleri kabul edilmiştir. Diğer alt boyutlarla ilişkili olan H-18b, H-18c ve H-18d hipotezleri reddedilmiştir.

6.10.5. Duygusal Emek ve Fransa Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Fransa uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-19: Duygusal Emek ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-19a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-19b: Samimi Davranış alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-19c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-19d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.30. Duygusal Emek ve Fransa Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Fransa	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	239	3.2061	-2.641	262	0.009
Çalışıyorum	25	3.6550			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
Fransa	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	239	4.0195	-0.611	262	0.542
Çalışıyorum	25	4.0933			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Fransa	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	239	4.5188	0.599	262	0.550
Çalışıyorum	25	4.4400			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Fransa	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	239	3.6695	-0.722	262	0.471
Çalışıyorum	25	3.7800			
Duygusal Emek Ölçeği					
Fransa	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	239	3.6056	-2.423	262	0.016
Çalışıyorum	25	3.8640			

Yapılan T-testi sonucunda Yüzeysel Davranış alt boyutu ve Duygusal Emek ölçeği genelinde alınan puanların Fransa uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0.05$). Fransa uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin bu uyrukla çalışmayan rehberlere göre daha fazla Yüzeysel Davranış sergilediği sonucuna varılmış; Duygusal Emek Ölçeği genel puanlarının da yine daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Hipotezlerin Testi

İfade edilen tespitlere göre, “Duygusal Emek ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-19 ve “Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-19a hipotezleri kabul edilmiştir. H-19b, H-19c ve H-19d hipotezleri reddedilmiştir.

6.10.6. Duygusal Emek ve Latin Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Latin uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip

değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-20: Duygusal Emek ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-20a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-20b: Samimi Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-20c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-20d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.31. Duygusal Emek ve Latin Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
Latin	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	3.1760	-3.430	262	0.001
Çalışıyorum	41	3.6433			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
Latin	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	3.9955	-2.060	262	0.040
Çalışıyorum	41	4.1951			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
Latin	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	4.5291	1.077	262	0.282
Çalışıyorum	41	4.4146			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
Latin	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	3.6099	-3.738	262	0.000
Çalışıyorum	41	4.0610			
Duygusal Emek Ölçeği					
Latin	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	223	3.5782	-3.943	262	0.000
Çalışıyorum	41	3.9122			

Yapılan T-testi sonucunda Derinlemesine Davranış alt boyutundan alınan puanların Latin uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0.05$). Diğer alt ölçekler ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise Latin uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir

($p < 0.05$). Elde edilen verilere göre Latin uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara oranla duygusal emeğin hem Yüzeysel hem de Samimi Davranış boyutunu daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir. Aynı zamanda gerçek duygularını da daha fazla bastırdıkları belirlenmiştir. Duygusal Emek ölçeği genel puanlarının da daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Hipotezlerin Testi

Çizelge üzerinde gösterilen verilere dayanarak oluşturulan ifadelere göre hipotezler test edilmiş; “*Duygusal Emek ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-20, “*Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-20a, “*Samimi Davranış alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-20b ve “*Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-20d hipotezleri kabul edilmiştir. Duygusal Emek alt boyutlarından yalnızca Derinlemesine Davranış alt boyutunu test eden H-20c hipotezi reddedilmiştir.

6.10.7. Duygusal Emek ve ABD Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Duygusal Emek Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların ABD uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-21: Duygusal Emek ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-21a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-21b: Samimi Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-21c: Derinlemesine Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-21d: Duyguların Bastırılması alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.32. Duygusal Emek ve ABD Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Yüzeysel Davranış Alt Boyutu					
ABD	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	190	3.3750	4.146	262	0.000
Çalışıyorum	74	2.9240			
Duyguların Bastırılması Alt Boyutu					
ABD	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	190	4.0298	0.150	262	0.881
Çalışıyorum	74	4.0180			
Derinlemesine Davranış Alt Boyutu					
ABD	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	190	4.4684	-1.794	262	0.074
Çalışıyorum	74	4.6216			
Samimi Davranış Alt Boyutu					
ABD	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	190	3.5763	-3.801	262	0.000
Çalışıyorum	74	3.9459			
Duygusal Emek Ölçeği					
ABD	N	Ortalama	T	sd	p
Çalışmıyorum	190	3.6786	2.493	262	0.013
Çalışıyorum	74	3.5054			

Yapılan T-testi sonucunda Yüzeysel Davranış ve Samimi Davranış alt ölçekleri ile ölçeğin genelinden alınan puanların ABD uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0.05$). Elde edilen veriler ışığında, ABD uyruklu müşterilerle çalışan turist rehberlerinin söz konusu müşterilerle çalışmayan rehberlere göre daha fazla samimi, daha az yüzeysel davranış sergiledikleri tespit edilmiş; duygusal emek ölçeğinden alınan genel puan göz önüne alınarak, daha az duygusal emek sarf ettikleri tespit edilmiştir. Duyguların Bastırılması alt boyutu ile ilgili ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır ($p > 0,05$). Bu ifadeye benzer şekilde Derinlemesine Davranış alt boyutu ile ilgili de anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir ($p > 0,05$).

Hipotezlerin Testi

Elde edilen bulgular ışığında; “Duygusal Emek ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-21, “Yüzeysel Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında

istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-21a ve “Samimi Davranış alt boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-21b hipotezleri kabul edilmiştir. H-21c ve H-21d hipotezleri reddedilmiştir.

6.11. Tükenmişlik ve Çalışılan Müşterilerin Uyrukları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çalışmanın bu bölümünde, tükenmişlik ve çalışılan müşterilerin uyrukları arasındaki ilişkiler incelenirken, öncelikle söz konusu değişkenler arasında kurulan hipotezlere yer verilmiş; ardından veri analizi çizelgeleri gösterilmiştir. Analizler neticesinde elde edilen bulgulara dayanarak her bir alt bölüm, araştırma hipotezlerinin test edilmesi ile sonlanmıştır.

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı; turist rehberlerinin çalışma zamanlarının çoğunu bazı milletlerle geçirmelerinden dolayı farklılaşacağı varsayımına varılmıştır. Farklı beklentiler, kültürel farklılıklar ve milli karakter farklılıkları zamanla turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerini de etkilemesi olasılığından yola çıkarak yapılan test ve analizler bu bölümde yer almaktadır. Tükenmişlikle ilgili bulgular değerlendirilirken; tükenmişliğin alt boyutlarından olan Kişisel Başarı hissinin yüksek düzeyde olması, katılımcı turist rehberleri için olumlu bir durum olarak algılanmalıdır.

6.11.1. Tükenmişlik ve Türkiye Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Türkiye uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-22: Tükenmişlik ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-22a: Duygusal Tükenme boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-22b: Duyarsızlaşma boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-22c: Kişisel Başarı boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.33. Tükenmişlik ve Türkiye Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Türkiye	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	163	2.5209	-6.534	262	0.000
Çalışıyorum	101	3.1287			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Türkiye	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	163	2.3117	-2.932	262	0.004
Çalışıyorum	101	2.6634			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Türkiye	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	163	2.1609	-2.118	262	0.035
Çalışıyorum	101	2.0092			
Tükenmişlik Ölçeği					
Türkiye	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	163	2.3663	-5.546	262	0.000
Çalışıyorum	101	2.8188			

Yapılan T-testi sonucunda hem ölçeğin genelinde hem de alt boyutlarında alınan puanların Türkiye uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p < 0.05$). Yapılan analizler neticesinde ortaya çıkan verilere göre; Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayan rehberlere kıyasla Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma boyutlarını daha fazla yaşadığı belirlenmiştir. Bu durumun aksine Kişisel Başarı hissinin ise azaldığı ortaya çıkmıştır. Ölçeğinin genelinde ise Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin daha fazla tükenmişlik puanı aldıkları belirlenmiştir.

Hipotezlerin Testi

Elde edilen bulgular ışığında; “*Tükenmişlik ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-22, “*Duygusal Tükenme boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-22a, “*Duyarsızlaşma boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-22b ve “*Kişisel Başarı boyutu ile Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan*

anlamli bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-22c hipotezleri kabul edilmiştir. Dolayısıyla söz konusu durumu test eden hipotezlerin tümü kabul edilmiştir.

6.11.2. Tükenmişlik ve İngiltere Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların İngiltere uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-23: Tükenmişlik ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-23a: Duygusal Tükenme boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-23b: Duyarsızlaşma boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-23c: Kişisel Başarı boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.34. Tükenmişlik ve İngiltere Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
İngiltere	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	160	2.9693	5.838	262	0.000
Çalışıyorum	104	2.4213			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
İngiltere	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	160	2.6288	3.933	262	0.000
Çalışıyorum	104	2.1654			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
İngiltere	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	160	1.9567	2.570	262	0.011
Çalışıyorum	104	2.1391			
Tükenmişlik Ölçeği					
İngiltere	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	160	2.7181	5.596	262	0.000
Çalışıyorum	104	2.2644			

Yapılan T-testi sonucunda hem ölçeğin genelinde hem de alt boyutlarında alınan puanların İngiltere uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık

gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p<0.05$). İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma hissini, bu milletle çalışmayan rehberlere oranla daha az yaşadığı; Kişisel Başarı hislerinin ise daha fazla olduğu belirlenmiştir. İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin Tükenmişlik ölçeğinden aldıkları genel puan ise diğerlerine göre daha düşüktür.

Hipotezlerin Testi

Elde edilen bulgulara dayanarak; *“Tükenmişlik ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır”* şeklinde ifade edilen H-23, *“Duygusal Tükenme boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır”* şeklinde ifade edilen H-23a, *“Duyarsızlaşma boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır”* şeklinde ifade edilen H-23b ve *“Kişisel Başarı boyutu ile İngiltere uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır”* şeklinde ifade edilen H-23c hipotezleri kabul edilmiştir. Dolayısıyla tüm hipotezler kabul edilmiştir.

6.11.3. Tükenmişlik ve Almanya Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Almanya uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-24: Tükenmişlik ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-24a: Duygusal Tükenme boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-24b: Duyarsızlaşma boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-24c: Kişisel Başarı boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.35. Tükenmişlik ve Almanya Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Almanya	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	223	2.6890	-3.142	262	0.002
Çalışıyorum	41	3.1042			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Almanya	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	223	2.3937	-2.083	262	0.038
Çalışıyorum	41	2.7317			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Almanya	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	223	2.0796	0.822	262	0.412
Çalışıyorum	41	2.0000			
Tükenmişlik Ölçeği					
Almanya	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	223	2.4933	-2.599	262	0.010
Çalışıyorum	41	2.7902			

Yapılan T-testi sonucunda Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçekleri ile Tükenmişlik ölçeği genelinden alınan puanların Almanya uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p < 0.05$). Elde edilen veriler ışığında Almanya uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara göre; Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma hissini daha fazla yaşadıkları belirlenmiştir. Ölçeğin genelinde Tükenmişlik puanlarının da aynı şekilde yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Kişisel Başarı alt boyutundan alınan puanların ise Almanya uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Test edilen hipotezlerden; “*Tükenmişlik ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-24, “*Duygusal Tükenme boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-24a ve “*Duyarsızlaşma boyutu ile Almanya uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-24b hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak Kişisel Başarı boyutunu test eden H-24c hipotezi reddedilmiştir.

6.11.4. Tükenmişlik ve Hindistan Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip

değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-25: Tükenmişlik ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-25a: Duygusal Tükenme boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-25b: Duyarsızlaşma boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-25c: Kişisel Başarı boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.36. Tükenmişlik ve Hindistan Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Hindistan	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	216	2.7012	-2.297	262	0.022
Çalışıyorum	48	2.9886			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Hindistan	N	Ortalama	t	Sd	p
Çalışmıyorum	216	2.3824	-2.308	262	0.022
Çalışıyorum	48	2.7333			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Hindistan	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	216	2.0382	-1.765	262	0.079
Çalışıyorum	48	2.1979			
Tükenmişlik Ölçeği					
Hindistan	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	216	2.4889	-2.588	262	0.010
Çalışıyorum	48	2.7667			

Yapılan T-testi sonucunda Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçekleri ile Tükenmişlik Ölçeği genelinden alınan puanların Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p < 0.05$). Buna göre Hindistan uyruklu müşterilerle çalışan turist rehberleri çalışmayanlara kıyasla daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşarken; ölçek genelinde tükenmişlik puanlarının da aynı şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir. Kişisel Başarı alt boyutundan alınan puanların ise Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Elde edilen bulgular ışığında; “*Tükenmişlik ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-25, “*Duygusal Tükenme boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-25a ve “*Duyarsızlaşma boyutu ile Hindistan uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-25b hipotezleri kabul edilmiş olup; Kişisel Başarı boyutu ile ilgili anlamlı bir farklılaşma durumu söz konusu olmadığından H-25c hipotezi reddedilmiştir.

6.11.5. Tükenmişlik ve Fransa Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Fransa uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-26: Tükenmişlik ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-26a: Duygusal Tükenme boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-26b: Duyarsızlaşma boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-26c: Kişisel Başarı boyutu ile Fransa uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.37. Tükenmişlik ve Fransa Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Fransa	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	239	2.7334	-1.278	262	0.203
Çalışıyorum	25	2.9455			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Fransa	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	239	2.4176	-1.501	262	0.135
Çalışıyorum	25	2.7200			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Fransa	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	239	2.0586	-0.763	262	0.446
Çalışıyorum	25	2.1500			
Tükenmişlik Ölçeği					
Fransa	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	239	2.5195	-1.477	262	0.141
Çalışıyorum	25	2.7300			

Yapılan T-testi sonucunda Tükenmişlik Ölçeği geneli ve tüm alt ölçeklerinden alınan puanların Fransızlarla çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($p>0.05$).

Hipotezlerin Testi

Herhangi bir değişkende anlamlı bir farklılık gözlenmediği için tüm hipotezler reddedilmiştir.

6.11.6. Tükenmişlik ve Latin Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların Latin uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar aşağıdaki çizelgeye yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-27: Tükenmişlik ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-27a: Duygusal Tükenme boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-27b: Duyarsızlaşma boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-27c: Kişisel Başarı boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.38. Tükenmişlik ve Latin Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
Latin	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	223	2.7513	-0.101	262	0.919
Çalışıyorum	41	2.7650			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
Latin	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	223	2.3713	-2.999	262	0.003
Çalışıyorum	41	2.8537			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
Latin	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	223	2.0482	-1.268	262	0.206
Çalışıyorum	41	2.1707			
Tükenmişlik Ölçeği					
Latin	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	223	2.5157	-1.323	262	0.187
Çalışıyorum	41	2.6683			

Yapılan T-testi sonucunda Duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan puanların Latin uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p < 0.05$). Buna göre Latin uyruklu müşterilerle çalışan rehberler çalışmayanlara kıyasla daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar denilebilir. Diğer alt ölçekler ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise Latin uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($p > 0.05$).

Hipotezlerin Testi

Elde edilen bulgulara test edilen hipotezlerden yalnızca “*Duyarsızlaşma boyutu ile Latin uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır*” şeklinde ifade edilen H-27b hipotezi kabul edilmiş; H-27, H-21a ve H-27c hipotezleri reddedilmiştir.

6.11.7. Tükenmişlik ve ABD Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Bulgular

Çalışma kapsamındaki bireylerin Tükenmişlik Ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların ABD uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre değişip değişmediğinin belirlenmesi için “Bağımsız T-testi” uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-28: Tükenmişlik ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-28a: Duygusal Tükenme boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-28b: Duyarsızlaşma boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H-28c: Kişisel Başarı boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çizelge 6.39. Tükenmişlik ve ABD Uyruklu Müşterilerle Çalışan Rehberler Arasındaki İlişki

Duygusal Tükenme Alt Boyutu					
ABD	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	190	3.0086	9.804	262	0.000
Çalışıyorum	74	2.0983			
Duyarsızlaşma Alt Boyutu					
ABD	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	190	2.6400	5.540	262	0.000
Çalışıyorum	74	1.9486			
Kişisel Başarı Alt Boyutu					
ABD	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	190	1.8682	3.625	262	0.000
Çalışıyorum	74	2.1447			
Tükenmişlik Ölçeği					
ABD	N	Ortalama	t	sd	p
Çalışmıyorum	190	2.7437	8.915	262	0.000
Çalışıyorum	74	2.0149			

Yapılan T-testi sonucunda Tükenmişlik Ölçeği geneli ve tüm alt boyutlarından alınan puanların ABD uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p < 0.05$). Elde edilen verilere göre; ABD uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara kıyasla daha düşük genel Tükenmişlik puanına sahip oldukları; Tükenmişlik alt boyutlarından Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşmanın ise daha az hissedildiği tespit edilmiştir. Kişisel Başarı hislerinin ise söz konusu milletle çalışmayan meslektaşlarına göre daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır.

Hipotezlerin Testi

Elde edilen veriler temel alınarak oluşturulan tanımlayıcı ifadelerden yola çıkarak söz konusu değişkenler arasında test edilen hipotezlerin tümü kabul edilmiştir. Buna göre; “Tükenmişlik ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan

anlamli bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-28, “Duygusal Tükenme boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamli bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-28a, “Duyarsızlaşma boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamli bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-28b ve “Kişisel Başarı boyutu ile ABD uyruklu müşterilerle çalışma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamli bir farklılaşma vardır” şeklinde ifade edilen H-28c hipotezleri kabul edilmiştir.

6.12. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi ve Alt Boyutlar Arası İlişkileri Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Tez çalışmasının bu bölümünde Duygusal Emek ve alt boyutları ile Tükenmişlik ve alt boyutları arasında ilişki olabileceği varsayımından yola çıkarak; bu değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonuçlarını içeren Çizelge 6.40. üzerinde değişkenler arası ilişki görülmektedir. Tükenmişlikle ilgili bulgular değerlendirilirken; tükenmişliğin alt boyutlarından olan Kişisel Başarı hissini yüksek düzeyde olması, katılımcı turist rehberleri için olumlu bir durum olarak algılanmalıdır. Duygusal Emek ve Tükenmişlik ilişkisini test etmek için kurulan hipotezler şu şekildedir;

H-29: Duygusal Emek ile Tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamli ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H-29a: Yüzeysel Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamli bir ilişki vardır.

H-29b: Yüzeysel Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamli ilişki vardır.

H-29c: Yüzeysel Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamli ilişki vardır.

H-29d: Samimi Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında negatif yönlü anlamli ilişki vardır.

H-29e: Samimi Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü anlamli ilişki yoktur.

H-29f: Samimi Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H-29g: Derinlemesine Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H-29h: Derinlemesine Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H-29i: Derinlemesine Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H-29j: Duyguların Bastırılması boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H-29k: Duyguların Bastırılması boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.

H-29l: Duyguların Bastırılması boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.

Çizelge 6.40. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi ve Alt Boyutlar Arası İlişkiler

		1.Yüz. Dav.	2.Duy. Bas.	3.Der.Dav.	4.Sam. Dav.	5.Duy. Emek	6.Duy. Tük.	7.Duyarsız.	8.Kişisel Başarı	9.Tükenmişlik
1.Yüz. Dav.	r	1	,397**	-,156*	,043	,923**	,457**	,631**	-,252**	,557**
	Sig.		,000	,011	,485	,000	,000	,000	,000	,000
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
2.Duy. Bas.	r	,397**	1	,149*	-,225**	,629**	,180**	,245**	-,047	,194**
	Sig.	,000		,015	,000	,000	,003	,000	,445	,002
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
3.Der. Dav.	r	-,156*	,149*	1	,156*	,093	-,216**	-,270**	,341**	-,291**
	Sig.	,011	,015		,011	,131	,000	,000	,000	,000
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
4.Sam. Dav.	r	,043	-,225**	,156*	1	,302**	-,243**	-,045	,231**	-,210**
	Sig.	,485	,000	,011		,000	,000	,465	,000	,001
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
5.Duy. Emek	r	,923**	,629**	,093	,302**	1	,348**	,540**	,104	,431**
	Sig.	,000	,000	,131	,000		,000	,000	,091	,000
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
6.Duy. Tük.	r	,457**	,180**	-,216**	-,243**	,348**	1	,714**	-,337**	,948**
	Sig.	,000	,003	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
7.Duyarsız.	r	,631**	,245**	-,270**	-,045	,540**	,714**	1	-,363**	,871**
	Sig.	,000	,000	,000	,465	,000	,000		,000	,000
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
8.Kişisel Başarı	r	-,252**	-,047	,341**	,231**	,104	-,337**	-,363**	1	-,511**
	Sig.	,000	,445	,000	,000	,091	,000	,000		,000
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264
9.Tükenmişlik	r	,557**	,194**	-,291**	-,210**	,431**	,948**	,871**	-,511**	1
	Sig.	,000	,002	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	264

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı

Ölçekler genelinde Duygusal Emek ile Tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen bu veriye göre Duygusal Emek davranışları arttıkça Tükenmişlik de artmaktadır ($r= 0,431$, $p= 0,000$). Test edilen hipotezlerden “*Duygusal Emek ile Tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.*” şeklinde ifade edilen H-29 hipotezi kabul edilmiştir. Bulgular tez çalışmasının başında duygusal emek ve tükenmişlik arasında olduğu varsayılan ilişkiyi doğrular niteliktedir. Literatürde duygusal emek ve tükenmişlik arasında aynı şekilde pozitif yönlü ilişkiler yer almaktadır (Kaya ve Özhan, 2012; Torland, 2013; Filho, 2014; Wong ve Wang, 2015).

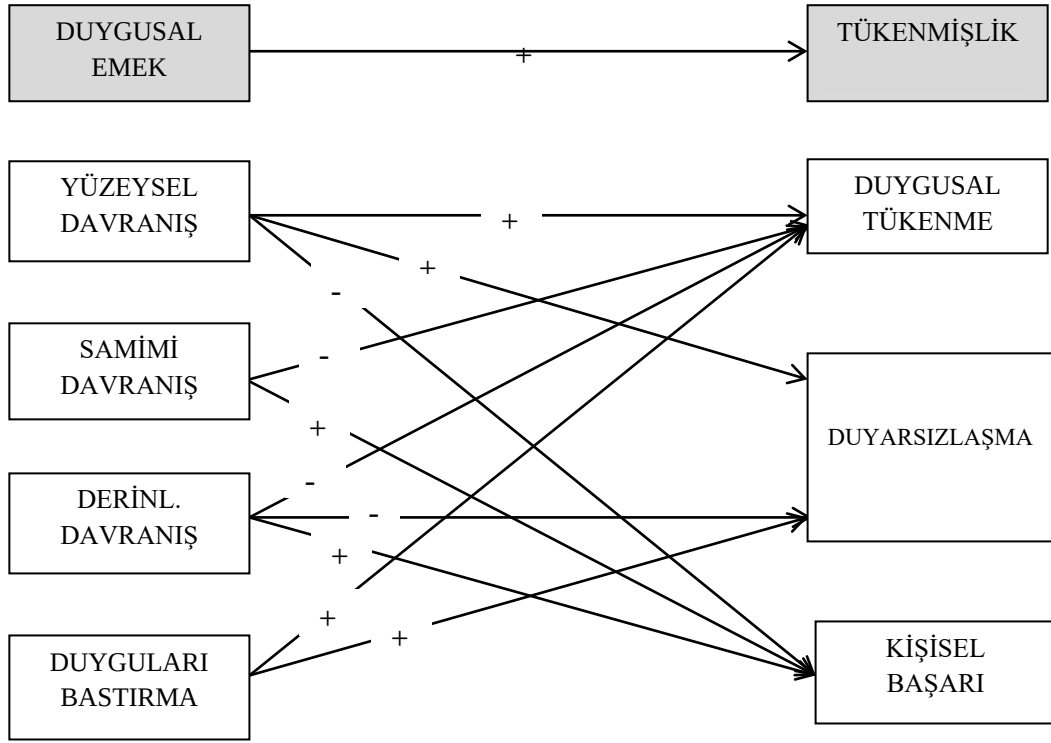
Yüzeysel Davranış alt boyutu ile Duygusal Tükenme alt boyutu arasında pozitif yönlü ($r= 0.457$, $p= 0.000$), Duyarsızlaşma alt boyutu ile pozitif yönlü ($r= 0.631$, $p= 0.000$) ve Kişisel Başarı alt boyutu ile negatif yönlü ($r= -0.252$, $p= 0.000$) doğrusal ilişkiler tespit edilmiştir. Bu verilere göre Yüzeysel Davranış arttıkça Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma da artmakta ancak Kişisel Başarı hissi azalmaktadır. Bu bulgulara göre test edilen; “*Yüzeysel Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29a, “*Yüzeysel Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29b ve “*Yüzeysel Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29c hipotezleri kabul edilmiştir. Grandey(1999), Furnell(2008), Johnson(2007) ve Köksel(2009) da yapmış oldukları çalışmalarda benzer doğrultularda ilişkilere rastlamışlardır.

Samimi Davranış alt boyutu ile Duygusal Tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü ($r= -0.243$, $p= 0.000$), Kişisel Başarı alt boyutu ile pozitif yönlü ($r= 0.231$, $p= 0.000$) doğrusal ilişkiler tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutu ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ($r= -0.045$, $p= 0.465$). Bu verilere göre katılımcı bireylerin sergilediği Samimi Davranış arttıkça Duygusal Tükenme azalmaktadır. Aynı durumda Kişisel Başarı hissinde ise artış görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre, “*Samimi Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29d ve “*Samimi Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29f hipotezleri kabul edilmiştir. “*Samimi Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29e hipotezi ise reddedilmiştir. Çelik, v.d. (2010),

Kaya ve Özhan (2012) ve Kaya (2014) yapmış oldukları çalışmalarda benzer sonuçlar elde etmişlerdir.

Derinlemesine Davranış alt boyutu ile Duygusal Tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü ($r = -0.216$, $p = 0.000$), Duyarsızlaşma alt boyutu ile negatif yönlü ($r = -0.270$, $p = 0.000$) ve Kişisel Başarı alt boyutu ile pozitif yönlü ($r = 0.341$, $p = 0.000$) doğrusal ilişkiler tespit edilmiştir. Buna göre Derinlemesine davranışta görülen artış, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşmayı azaltmakta; Kişisel Başarı hissini ise artırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, “*Derinlemesine Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29g, “*Derinlemesine Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29h, “*Derinlemesine Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29i hipotezlerinin hiç biri desteklenmemiş, reddedilmiştir. Chu (2002), Köksel (2009) ve Kaya ve Özhan (2012) yapmış oldukları çalışmalarda bu çalışmada bulunan sonuçlara paralel bulgular elde etmişlerdir.

Duyguların Bastırılması alt boyutu ile Duygusal Tükenme alt boyutu arasında pozitif yönlü ($r = 0.180$, $p = 0.003$), Duyarsızlaşma alt boyutu ile pozitif yönlü ($r = 0.245$, $p = 0.000$) doğrusal ilişkiler tespit edilmiştir. Kişisel Başarı alt boyutu ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ($r = -0.047$, $p = 0.445$). Bu ifadeye dayanarak Duyguların Bastırılması arttıkça Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma da artmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, “*Duyguların Bastırılması boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29j ve “*Duyguların Bastırılması boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29k hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak “*Duyguların Bastırılması boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır*” ifadesini içeren H-29l hipotezi ise reddedilmiştir.



Şekil 6.1. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi ve Alt Boyutlar Arası İlişkiler

6.13. Araştırmanın Temel Kavramları Olan Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiyi Saptamaya Yönelik Kurulan Hipotezlerin Genel Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümünde tez çalışmasının temel kavramları olan duygusal emek ve alt boyutları ile tükenmişlik ve alt boyutları arasında kurulan hipotezlerin kabul ve ret durumlarını içeren bir tablo yer almaktadır. Test edilen bu hipotezler, çalışmanın temel amacı olan Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin sarf ettikleri duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya yöneliktir. Çalışılan müşterilerin uyrukları ve demografik değişkenlerin duygusal emek veya tükenmişlik üzerinde yaptığı etkileri ölçmeye yönelik test edilen hipotezler, araştırma bulguları bölümünde yer almakta; bu çizelgede yer almamaktadır.

Çizelge 6.41. Araştırmanın Temel Hipotezlerinin Kabul/ Ret Durumu

HİPOTEZLER		SONUÇ
H-29	Duygusal Emek ile Tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29a	Yüzeysel Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29b	Yüzeysel Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29c	Yüzeysel Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29d	Samimi Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29e	Samimi Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Reddedildi
H-29f	Samimi Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29g	Derinlemesine Davranış boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Reddedildi
H-29h	Derinlemesine Davranış boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Reddedildi
H-29i	Derinlemesine Davranış boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Reddedildi
H-29j	Duyguların Bastırılması boyutu ile Duygusal Tükenme boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29k	Duyguların Bastırılması boyutu ile Duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Kabul Edildi
H-29l	Duyguların Bastırılması boyutu ile Kişisel Başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı ilişki vardır.	Reddedildi

7. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu bölümde, Ege Bölgesi'nde çalışmalarını sürdürmekte olan turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ve bunun sonucunda oluşan tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen tez çalışmasının sonuçları, literatüre olan katkıları ve bu doğrultuda ileride konu ile ilgili yapılacak araştırmalara öneriler sunulmaktadır.

İlk olarak, katılımcı turist rehberlerinin demografik özelliklerini gösteren bulgular ve diğer bulgulara; araştırmanın başında belirlenen araştırma sorularının cevaplanmasına dair bulgulara yer verilmiştir. Daha sonra araştırma sonuçlarının literatüre sunduğu katkılar, tartışma ve öneriler ele alınmıştır.

Sonuçlar

Elde edilen verilere göre, araştırmaya katılan turist rehberi bireylerin cinsiyetlere göre dağılımı incelendiğinde %63,6'sının erkek, %36,4'ünün kadın olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunun evli (%54,2), lisans mezunu (%78,4), 25-34 yaş aralığında (%43,9), 1501-2500 TL arası aylık ortalama gelire sahip (%45,5) ve 6-10 yıl arası mesleki tecrübeye sahip (%33), ülkesel eylemli (%90,2) turist rehberleri olduğu görülmüştür.

Çalışma kapsamındaki bireylerin çoğunluğunun rehberlik dillerinden en az birinin İngilizce (%74,6); en çok çalışılan müşterilerin İngiltere (%39,4) ve Türkiye (%38,3) uyruklu olduğu görülmüştür.

Tez çalışmasının; “Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ve tükenmişlik ilişkilerini saptamak” olarak belirlenen temel amacı doğrultusunda oluşturulan araştırma sorularının yanıtlarına ilişkin araştırma sonuçları aşağıda sunulmaktadır:

Duygusal Emek ve Alt Boyutlarının, Tükenmişlik ve Alt Boyutları Üzerinde Etkisi Var mıdır?

Araştırma bulgularına göre, duygusal emek davranışları arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de arttığı görülmüştür. Bu bulgunun elde edilmesi, ilgili alanda birçok

çalışmada benzer sonuçların bulunmasından dolayı şaşırtıcı bir sonuç olmamakla birlikte, çalışmanın temel varsayımının doğrulandığı görülmüştür (Üngören vd, 2010; Kaya ve Özhan, 2012; Yıldırım ve Erul, 2013; Oral ve Köse, 2011). Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik alt boyutları üzerine etkileri aşağıdaki gibidir.

Yüzeysel Davranış Alt Boyutunun Tükenmişlik Alt Boyutları Üzerindeki Etkileri

Duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik boyutları üzerine etkilerini saptamak amacıyla yapılan testlerde, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışın, tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Buna göre, “yüzeysel davranışların sergilenmesi arttıkça turist rehberlerinin duygusal tükenme hisleri de artmaktadır” şeklinde bir çıkarım yapılabilir. Hochschild’e göre bireyin gerçek duyguları ile sergilenmesi beklenen duyguların uyumsuz olduğu zamanlarda ortaya çıkan davranış biçimine yüzeysel davranış denmektedir. Yüzeysel rol yapma, yüze ya da vücuda istenen bir duruş koymaktır ve birey bu koyduğu duruşa bakıp, “bu ben değilim” diyebilmektedir (Hochschild, 2003:37). Çalışma kapsamında duygusal emek faktör analizi neticesinde, yüzeysel davranışın rehberler tarafından en fazla sergilenen davranış olduğu görülmüştür. Yazarın yukarıda belirtilen yaklaşımı dikkate alındığında rehberlerin çoğunluğunun kendi duyguları ile kendilerinden beklenen duyguların uyumsuz olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırma bulgularına göre, rehberlerin yüzeysel davranış sergilemelerinin, tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma hissini de pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Maslach ve Jackson (1981:101) duyarsızlaşmayı, “müşteri ilişkileri veya hizmetine yönelik çalışanların duygusuz ve kişiliksiz olarak tepki göstermesi” olarak tanımlamaktadır. Yüzeysel davranışın içerdiği duygusal uyumsuzluk ifadesine dayanarak, yazarın duyarsızlaşma tanımı rehberler için de anlaşılabilir bir durum olabilmektedir. Bu durumun, yüzeysel davranış ile duygusal tükenme boyutu arasında görülen ilişki ile ilgili bir durum olduğu da düşünülebilir. Zira Cordes ve Daugherty’e göre (1993:623), duyarsızlaşma hissi aslında, kişinin duygusal tükenme yaşamamak için kendini koruma yöntemidir. Duyarsızlaşan birey, insanlara insanmış gibi değil de bir nesneymiş gibi davranmaya başlar, uzun sohbetlerden kaçınıp kısa cevaplar vermeyi tercih eder. Arı ve Bal’a göre (2008:133) ise duyarsızlaşma; müşteriye karşı aşağılayıcı bir dil kullanma, insanları sınıflandırma, alaycı bir üslup takınma, işten uzaklaşma halidir ve duyarsızlık yaşayan çalışan, bu duyguları yansıtırken rahatsızlık duymaz.

Çalışmada, “yüzeysel davranış sergileme durumu, rehberlerin kişisel başarı hissini düşürmektedir” bulgusuna ulaşılmış ve bu bulgu, kurulan hipotezleri de desteklemektedir. Yüzeysel davranış gösterimlerinin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemesi göz önüne alındığında kişisel başarı hissini negatif yönde etkilemesi olağan bir durumdur. Turist rehberleri yaşadıkları duygusal uyumsuzluklar neticesinde yüzeysel davranış sergilemekte; bu da duygusal tükenmişliğe ve duyarsızlaşmaya yol açmaktadır. Bu durumları tecrübe eden rehberler kendilerini olumsuz olarak değerlendirip ve yetersiz olduklarını düşünebilmektedirler.

Duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışın, tükenmişlik boyutları üzerindeki etkilerini açıklayan bazı çalışmaların sonuçları şu şekildedir: Kruml ve Geddes (2000), Grandey (2003), Johnson (2007), Furnell (2008) ve Köksel (2009) yüzeysel davranış ve duygusal tükenme arasında pozitif; Brotheridge ve Grandey (2002) ve Eroğlu (2014) yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif; düşük kişisel başarı hissi ile ise negatif yönlü ilişki içinde olduğunu tespit etmişlerdir.

Samimi Davranış Alt Boyutunun Tükenmişlik Alt Boyutları Üzerindeki Etkileri

Duygusal emek davranışlarından samimi davranış ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla yapılan analizler neticesinde, samimi davranış ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Bu bulguya göre “turist rehberlerinin samimi davranış sergilemeleri, duygusal olarak tükenme risklerini azaltmaktadır” çıkarımı yapılabilir. Chu ve Murmann’a göre (2006) hissedilen duygularla istenen duyguların uyumlu olması durumu, duygusal emek literatürüne samimi davranış olarak geçmiştir. Bu tanımdan yola çıkarak “turist rehberlerinin, mesleğin gerektirdiği duygular ile kendi duygularının uyumlu olduğu durumlarda, kişilerin hayatında ciddi bir sorun olan duygusal tükenmeyi tecrübe etmemektedirler” denilebilir. Yukarıda bahsedilen yüzeysel davranış gösterimlerinin, rehberlerde yol açtığı tükenmişlik durumları göz önüne alındığında samimi davranış gösteriminin önemi dikkati çekmektedir.

Çalışma kapsamında samimi davranışlar sergilemenin, turist rehberlerinin duygusal tükenme yaşama riskleri düşürmesinin yanında, kişisel başarı hislerinin de tam tersi şekilde artışa neden olduğu görülmüştür. Kişisel başarı hissindeki artışın olumlu bir sonuç olduğu göz önüne alınarak samimi davranış gösterimlerinin ne derece önemli olduğu, araştırmanın beklenen sonuçları arasında yerini almıştır. Morris ve Feldman’a göre (1996) samimi

davranışta duygusal emek sarfiyatı çok az seviyede olmaktadır. Literatürde yer alan birçok duygusal emek çalışmasında, samimi davranışa dair çok az bulguya rastlanmış olması, yazarın bu görüşünü destekler niteliktedir. Son bulguya göre samimi davranış boyutu ile duyarsızlaşma arasında ise herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

Duygusal emek alt boyutlarından samimi davranışın tükenmişlik boyutları üzerindeki etkilerine dair sonuçların yer aldığı bazı çalışmaların sonuçları şu şekildedir: Çelik v.d. (2010) ve Kaya ve Özhan (2012), samimi davranış ile kişisel başarı duygusu arasında pozitif yönlü; Kaya (2014) ise samimi davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif; kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkilere rastlamıştır.

Derinlemesine Davranış Alt Boyutunun Tükenmişlik Alt Boyutları Üzerindeki Etkileri

Çalışma kapsamında, duygusal emeğin derinlemesine davranış alt boyutu ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiyi saptamaya yönelik yapılan testler sonucunda, derinlemesine davranışın duygusal tükenme ile negatif yönlü ilişki içerisinde olduğu görülmüştür. Bu bulguya göre, derinlemesine davranış gösteren turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri azalma eğilimindedir. Hochschild'e göre (2003) derinlemesine davranış, bireyin sergilemesi beklenen davranış ve duyguları hissedebilmek için bir çaba içerisine girmesidir. Yazar, bireyin derinlemesine davranışı, söz konusu duyguları doğrudan hissederek ya da eskiden yaşadığı tecrübeleri anımsayarak yaptığını savunmaktadır. Bu ifadeden yola çıkarak, turist rehberlerinin bu davranış biçimini sergileyebilmek için bir çeşit duygusal çaba içerisinde girdikleri anlaşılmaktadır. Bu çaba neticesinde ortaya çıkan davranışlar duygusal tükenmeyi azaltmaktadır ve bu bulgu rehberler tarafından derinlemesine davranış sergilemenin önemini göstermektedir.

Araştırma bulgularına bakıldığında, derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma boyutunun negatif; kişisel başarı boyutunun pozitif ilişkili olduğu görülmektedir. Bu bulgu, bazı çalışmalarda farklılık gösterebilmekte iken turist rehberliğinde derinlemesine davranış arttıkça kişisel başarı hissi de artar, duyarsızlaşma hissi ise düşer şeklinde oluşmuştur. Derinlemesine davranış, rehberlerin kişisel başarı hissini artıran dikkat çekici bir bulgu olarak araştırma sonuçlarında yerini almıştır.

Derinlemesine davranış ile tükenmişlik ilişkisine dair bazı çalışmaların sonuçları şu şekildedir: Köksel (2009) ve Kaya ve Özhan (2012), derinlemesine davranışla

duyarsızlaşma boyutu arasında negatif; Chu (2002) ve Johnson (2007), derinlemesine davranışla duygusal tükenme boyutu arasında negatif; Yalçın (2010) ve Kaya (2014), derinlemesine davranışla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında negatif; Basım ve Beğenirbaş (2012) derinlemesine davranışla düşük kişisel başarı hissi boyutu arasında negatif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir.

Duyguların Bastırılması Alt Boyutunun Tükenmişlik Alt Boyutları Üzerindeki Etkileri

Duygusal emek kavramının literatürde yer alan alt boyutları çoğunlukla yüzeysel, samimi ve derinlemesine davranış olarak görülmektedir. Ancak bu çalışmada yer alan faktör analizleri neticesinde dördüncü bir boyut elde edilmiş; çalışanların hissettikleri gerçek duyguları bastırmayı ifade eden maddeler içerdiği için “duyguların bastırılması” adı verilmiştir. Grandey (1999), Pala ve Sürgevil (2016), Durgut ve Kâhya (2015), Oral ve Köse (2011) araştırmalarında yapmış oldukları benzer çalışmalarda elde ettikleri faktör analizleri sonuçlarına göre duyguların bastırılması alt boyutu literatüre geçirilmiş ve içeriğinde mevcut olan ifadeler, bu çalışmadaki ifadelerle eş değer anlama sahip olduğu görülmüştür.

Duyguların bastırılması alt boyutu ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi saptamaya yönelik yapılan korelasyon analizinde, duyguların bastırılması alt boyutu ile duygusal tükenme alt boyutu arasında pozitif yönlü, duyarsızlaşma alt boyutu ile pozitif yönlü doğrusal ilişkiler tespit edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutu ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Belirtilen bulgulara göre, turist rehberlerinin mesleğin icrası sırasında kendi içsel duygularını bastırma eğiliminde oldukları sürece duygusal tükenme yaşama riskleri de o derece artmaktadır. Aynı doğrultuda duyarsızlaşma yaşadıkları da görülmüştür. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile duyguların bastırılması boyutu arasında görülen ilişki, yüzeysel davranış alt boyutu ile olan sonuçlara benzerlik göstermektedir. Bu bulgu temel alınarak, “rehberlerin duygularını bastırma çabası içinde olmaları, mesleğin gerektirdiği duygularla kendi duyguları arasında uyumsuzluk yaşamalarına neden olmaktadır” çıkarımı yapılabilir.

Yukarıda; “*Duygusal emek ve alt boyutlarının, tükenmişlik ve alt boyutları üzerinde etkisi var mıdır?*” şeklinde oluşturulan araştırma soruna cevaplar bulmak adına yapılmış olan testlerden elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir. Duygusal emek ve tükenmişlik

düzeylerinin karşılaştırılması ile ilgili değerlendirmeler yapılırken; duygusal emek boyutlarının, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile pozitif yönlü; kişisel başarı boyutu ile ise negatif yönlü ilişkili içinde olması olumsuz bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Duygusal emek boyutlarının kişisel başarı boyutu ile pozitif yönlü; diğer boyutlar ile negatif yönlü ilişkili olması ise olumlu bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Söz konusu olumsuz sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde; rehberlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini artıran duygusal emek boyutlarının, duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış boyutları olduğu görülmüştür. Aynı zamanda, rehberlerin kişisel başarı hislerindeki düşüşe neden olan duygusal emek boyutunun ise yüzeysel davranış olduğu görülmüştür. Olumlu sonuçlar doğuran duygusal emek davranışları, derinlemesine ve samimi davranışlardır. Grandey'e göre (2003) yüzeysel davranış gösteren birey, duygularını değil yalnızca davranışlarını işe uyumlu hale getirir. Diğer boyut olan duyguların bastırılması da benzer bir anlamı içermektedir. Bu olumsuz sonucun oluşmasında temel sebep, rehberlerin duyguları ile işin gerektirdiği duyguların yarattığı uyumsuzluktur. Söz konusu olumsuz sonuçların azaltılmasına yönelik öneriler tartışma bölümünde verilmiştir.

Demografik Değişkenlerin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyleri Etkisi Var mıdır?

Tez çalışmasının analizler bölümünde demografik değişkenlerin duygusal emek ve tükenmişlik üzerindeki etkileri ayrı başlıklar altında incelenmiş ancak bu bölümde tek başlık altında ve bulgular birleştirilerek incelenmiştir

Cinsiyet Değişkeninin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Duygusal emek davranışları ile cinsiyet karşılaştırıldığında sadece derinlemesine davranış boyutunda anlamlı farklılık görülmüş; diğer alt boyutlar ve ölçek genelinde herhangi anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Johnson (2007) ve Özdemir vd., (2013), bu çalışmada da olduğu gibi kadınların daha fazla derinlemesine davranış gösterdiğini saptamışlardır. Ancak literatürde var olan çoğu çalışmada cinsiyetle duygusal emek davranışlarının anlamlı şekilde farklılaşmadığı (Başbuğ, v.d. 2010; Uysal 2007; Köksel, 2009; Yalçın, 2010) tespit edilmiştir. Tükenmişlik ve cinsiyet karşılaştırılması sonucunda ise kişisel başarı alt boyutunda, bireylerin bu alt ölçekten aldıkları puanların cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Diğer alt boyutlardan ve ölçeğin genelinden alınan puanların cinsiyete göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Bu

ifadeye göre erkek rehberlerin kadınlara göre duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutunu daha fazla yaşadıkları görülmüştür. Ölçeğin genelinde ise tükenmişliğin erkek rehberler tarafından daha fazla yaşandığı ortaya çıkmıştır; tükenmişlik durumlarının ise genellikle farklılaştığı tespit edilmiştir. Maslach ve Jackson, (1981), Budak ve Sürgevil, (2005); Üngören vd. (2010); Saçlı (2011) kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik hissi olduğunu tespit etmişlerdir. Kadınların duygusal tükenme yaşadığını gösteren bulguların daha fazla olmasına rağmen, cinsiyete bağlı meslek seçimleri değişkenlik gösterebileceği için bir bilimsel genelleme yapmak da zordur (Maslach vd. 2001:410). Örnek olarak verilen bu çalışmaların sonuçlarına bakıldığında, bu çalışmanın literatürde yer alan sonuçların bazıları ile farklılık gösterdiği çıkarımı yapılabilir. Ancak Hochschild'in (2003) "kadınlar erkeklere göre duygu yönetimini daha etkili uygulayabilmektedir" ve Grandey'in (2000) "duygu yönetimi konusunda kadınlar erkeklere göre daha etkilidir ve bu durum performanslarına olumlu etkide bulunur" ifadeleri, bu çalışmada elde edilen bulguları destekler niteliktedir.

Yaş Değişkeninin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Elde edilen bulgulara göre duygusal emek davranışlarının yaşa göre farklılık göstermediği belirlenmiştir (Kaya ve Özhan, 2012; Başbuğ, v.d. 2010). Ancak tükenmişlik ve yaş değişkeninin karşılaştırılması sonucunda, duygusal tükenme alt boyutu ve tükenmişlik ölçeğinin genelinde yaşa göre anlamlı bir farklılığın var olduğu belirlenmiştir. Duygusal tükenme alt boyutunda 35-64 yaş arası bireylerin duygusal tükenme puanları en yüksek iken; 24 yaş altı ve 65 yaş üzeri bireylerin tükenmişlik puanları en düşük çıkmıştır. Benzer şekilde tükenmişlik ölçeğinin genelinden alınan puanlar incelendiğinde 35-45, 46-54 ve 55-64 yaş arası bireylerin tükenmişlik puanları en yüksek iken; 24 yaş altı, 25-34 ve 65 yaş üzeri bireylerin tükenmişlik puanları düşük çıkmıştır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında ise yaşa göre bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir.

Bulgular, rehberlerin 35-64 yaş aralığında duygusal tükenme yaşadıklarını göstermektedir. 24 yaş altı ve 65 yaş üstü rehberlerin en az seviyede duygusal tükenmişlik yaşadıklarına dair bulgu ise literatürde var olan genel görüşle ters düşmektedir. Maslach vd. (2001) çalışmalarında genç çalışanların, 30-40 yaş üstü çalışanlardan daha fazla tükenme yaşadığını bildirmektedir. Yazara göre bu çalışanlar ilerleyen yaşlarını, ilerleyen tecrübeleri ile harmanlayıp tükenmişlik yaşama risklerini düşürmüşlerdir. Ancak söz konusu durumun rehberlik mesleğinde farklılaşmasına sebep olarak, rehberlerin kariyerlerinin başında

mesleğin hareketli, sosyal ve eğlenceli yanlarını daha çok benimseyip zor ve yıpratıcı yanlarını ileri yaşlarda görmeleri düşünülebilir. 65 yaş üzerinde duygusal tükenmişlik düzeylerinin düşmesine neden olarak, söz konusu rehberlerin zaten genellikle emekli olmaları, maddi kaygılardan arınmış olmaları ve rehberlik mesleğini daha çok keyfi olarak sürdürmesi düşünülebilir. Rehberlerde; ciddi bir bireysel sorun olan tükenmişlik kavramı konusunda farkındalık yaratılması amacıyla eğitici seminerlerin, araştırma evreni olan Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberliği odaları tarafından verilmesi önerilebilir. Ancak araştırma bulguları göz önüne alınarak, özellikle 35- 64 yaş aralığında olan rehberlerin oda yöneticileri tarafından belirlenerek, kişisel mail adreslerine tükenmişlikle mücadele etme konusunda bilgilendirici elektronik postalar gönderilmesi de öneri olarak değerlendirilmelidir.

Eğitim Durumu Değişkeninin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Yapılan testler sonucunda yüzeysel davranış ve samimi davranış alt boyutlarından alınan puanların eğitim durumlarına göre farklılaştığı sonucuna varılmıştır. Buna rağmen eğitim durumu değişkeninden elde edilen puanların birbirine yakınlığından yola çıkarak eğitim durumu ne olursa olsun rehberlerin yüzeysel davranış gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Samimi davranış sergileyen rehberlerin ise daha çok yüksek lisans ve doktora mezunları olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik ve yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi saptamak adına yapılan testler sonucunda kişisel başarı alt boyutundan alınan puanların eğitim durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Diğer alt boyutlar ve ölçeğin genelinden alınan tükenmişlik puanlarının ankete katılan rehberlerin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Buna göre duygusal tükenme alt boyutunu en fazla yaşayan rehberler lise ve ön lisans mezunu olanlardır. En fazla duyarsızlaşma boyutunu yaşayan rehberler ise yüksek lisans ve doktora mezunları ve genel tükenmişlik puanları göz önüne alındığında lisans mezunlarının en az puanı aldığı görülmektedir. Ancak yine de genel tükenmişlik puanlarının her bir eğitim durumu değişkeni arasında büyük farklılıklar oluşturmadığı görülmektedir. Duygusal emek- tükenmişlik ve eğitim durumu ilişkisinde farklılıklar olmasına rağmen bunlar çok büyük farklılıklar olmaktan uzak durumdadırlar. Saçlı (2011) tükenmişlikle eğitim durumu arasında bir farklılığa rastlamamış; Kaya (2014) duygusal emek davranışlarıyla eğitim durumu arasında bir farklılık tespit etmemiş; Kaya ve Özhan (2012) ise duygusal emek ve eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılaşmanın var olduğunu belirlemişlerdir.

Medeni Durum Değişkeninin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Yapılan testler sonucunda duygusal emeğin gerek alt boyutlarından, gerekse ölçeğin genelinden alınan puanların medeni duruma göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutundan alınan puanların ise medeni duruma göre farklılık gösterdiği ve bekâr rehberlerin evli rehberlere oranla duygusal tükenmişlik puanlarının daha yüksek olduğu sonucuna varılabilir. Benzer şekilde ölçeğin genelinden alınan puanlara bakıldığında da bekâr bireylerin tükenmişlik puanlarının evlilere oranla istatistik olarak anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer alt boyutlarda alınan tükenmişlik puanlarının ise medeni duruma göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Elde edilen bu bulgu, evli rehberlerin aile kavramının insan yaşamındaki düzenleyici bir faktör olmasından dolayı duygusal tükenmeyi daha az yaşadıklarının göstergesi olabilmektedir. Bu çalışmadaki sonucun aksine Kaya (2014), bekâr çalışanların daha fazla yüzeysel davranış gösterdikleri sonucunu elde etmiş; Saçlı (2011), evli çalışanların kişisel başarı hislerinin daha yüksek olduğunu belirlemiş; Kılıç ve Seymen (2011) medeni durum ile tükenmişlik arasında bir ilişkiye rastlamamış; Maslach ve Jackson (1981) ise medeni durumun tükenmişlik boyutları üzerinde yalnızca duygusal tükenme üzerinde etkisi olduğu sonucuna varmıştır. Buna göre bekâr bireyler daha fazla tükenmişlik düzeyine sahiptir.

Gelir Durumu Değişkeninin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Duygusal emek ve gelir durumu arasında ilişkinin varlığını saptamak amacıyla yapılan testler sonucunda, derinlemesine davranış alt boyutunun bireylerin gelir seviyelerine göre farklılaştığı tespit edilmiştir. 4501 TL ve üzeri gelire sahip bireylerin 3500 TL ve altı gelire sahip bireylere oranla derinlemesine davranış alt boyutundan aldıkları puan ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı derecede düşük bulunmuştur. Diğer alt boyutlar ve ölçek genelinden alınan puanların bireylerin gelir düzeylerine göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Gelir durumu ve tükenmişlik ölçeğinin karşılaştırılması sonucunda ise tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının hiçbirinden alınan puanların gelir seviyelerine göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır.

Mesleki Tecrübe Değişkeninin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Duygusal emek ve mesleki tecrübe arası ilişkiyi saptamak amacıyla yapılan testler sonucunda, samimi davranış alt boyutundan alınan puanların mesleki tecrübeye göre

farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ortalama puanlar göz önüne alınarak, 2-5 yıl arası tecrübeye sahip rehberler samimi davranışı en fazla gösterenlerdir. Diğer alt boyutlar ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise mesleki tecrübeye göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Mesleki tecrübe ile tükenmişlik karşılaştırıldığında ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu ile ölçeğin genelinden alınan puanların mesleki tecrübeye göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre duygusal tükenmeyi en fazla yaşayan rehberlerin 6 yıl ve üzerinde tecrübeye sahip olanlar olduğu ortaya çıkmıştır. Duyarsızlaşma boyutunda ise gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmasına rağmen her tecrübe grubunun da yakın derecelerde duyarsızlaşma gösterdiği bulgusu edinilmiştir. Kişisel başarı alt boyutundan alınan puanlar ise mesleki tecrübeye göre farklılık göstermemektedir sonucuna varılabilir. Tükenmişlik genel puanına bakıldığında ise en az tükenmişlik puanına sahip grubun 2-5 yıl arasında tecrübeye sahip rehberler olduğu görülmüştür. Sonuçlar göz önüne alındığında en belirgin ve dikkat çekici bulgunun kariyerlerinin başında olan rehberlerin samimi davranışı en fazla sergileyen bireyler olduğu görülmektedir. Aynı zamanda bu grupta yer alan rehberlerin en az tükenmişlik puanına sahip oldukları da dikkat çekici bir bulgudur. Bunun dışında bir diğer dikkat çekici bulgu ise, 6.yıldan sonra rehberlerin duygusal tükenme yaşama eğilimi içinde olduklarıdır. Bu bulgu, Çolakoğlu, Epik ve Efendi'ye göre (2010), “bireyler rehberlik mesleğine başlarken gerçekçi olmayan değerlendirmeler yaparak bu mesleği bir rüya gördükleri zaman, mesleğin olumsuz gerçekleri ile karşılaştıklarında bir kâbusa düşmüş gibi hissedebilirler” ifadesini doğrular niteliktedir. Duygusal tükenmişlik hissini yaşama eğiliminde olan söz konusu rehberler, rehberliğin iyi yönlerinin yanında oldukça zorlu şartlarının olduğunu altı yıl sonra fark etmektedirler çıkarımı yapılabilir. Bu sonuçlar neticesinde, rehberlerin duygusal tükenmişlik hissi yaşamamaları için çok daha önceden tükenmişlikle ve mücadele yöntemlerinin neler olduğu ile ilgili bilişsel donanımına sahip olmalarının sağlanması önerilebilir.

Çalışma Şekli Değişkeninin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Duygusal emek davranışları ile çalışma şekli arası ilişkileri tespit etmek adına yapılan testler sonucunda, duyguların bastırılması alt boyutundan alınan puanların çalışma şekline göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre ülkesel eylemli çalışma şekline sahip olan rehberler gerçek duygularını bastırma gereğini daha fazla hissetmektedirler. Diğer alt boyutlar ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise çalışma şekline göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Yapılan testler sonucunda kişisel başarı alt boyutu dışında

kalan alt boyutlar ve ölçeğin genelinden elde edilen puanların çalışma şekillerine göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Buna göre bölgesel rehberlerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ölçeği genelinde ise bölgesel rehberlerin daha yüksek puan aldıkları belirlenmiştir. Kişisel başarı alt boyutundan alınan puanların ise çalışma şekline göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Korelasyon analizinde ortaya çıkan sonuca paralellik gösteren bu bulguya göre kendi duygularını bastıran rehberlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları tespit edilmiştir. Bölgesel çalışanların söz konusu değişkenlere göre belirgin şekilde farklılaşmasına sebep olarak, bölgesel rehberlerin genellikle aynı güzergâhlarda aynı yerlerde rehberlik faaliyeti göstermesi ve sonucunda işlerini mekanik bir şekilde yapmaya başlamaları düşünülebilir.

Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Çoğunlukla Çalıştıkları Müşterilerin Uyuğunun Duygusal Emek Boyutları ve Tükenmişlik Boyutları Üzerinde Etkisi Var mıdır?

Tez çalışmasında, rehberlerin çoğunlukla çalıştıkları müşterilerin uyuğu ile araştırma kavramları arasındaki ilişkilerin tespit edilebilmesi için duygusal emek ve tükenmişlik kavramları analiz ve bulgular bölümünde birbirlerinden bağımsız şekilde değerlendirilmiştir. Ancak bu bölümde, bağımsız değerlendirilen bu kavramlar ve ilgili değişkelerle olan ilişkilerine ait bulgular birlikte ve tek başlık altında değerlendirilmiştir.

Türkiye Uyruklu Müşterilerle Çalışma Durumunun Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin anket üzerinde en çok çalışılan müşterilerle ilgili ifadeye vermiş oldukları cevaplar değerlendirildiğinde, en fazla çalışılan müşterilerden biri yerli turistler yani Türkiye uyruklu müşteriler olarak görülmektedir. Söz konusu değişkenin duygusal emek davranışları üzerindeki etkilerini ölçmeye yönelik yapılan testlerde, Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara göre daha fazla yüzeysel; daha az samimi davranış sergiledikleri belirlenmiştir. Diğer alt boyutlarda ve ölçek genelinde anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Türkiye uyruklu müşterilerle çalışma durumu ile tükenmişlik ilişkilerinin saptanmasına yönelik yapılan analizler neticesinde ise ortaya çıkan verilere göre; Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayan rehberlere kıyasla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını daha fazla yaşadığı

belirlenmiştir. Bu durumun aksine Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin kişisel başarı hislerinin ise azaldığı ortaya çıkmıştır. Ölçeğin genelinde ise Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin daha fazla tükenmişlik puanı aldıkları belirlenmiştir.

Çoğunlukla Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara oranla daha az samimi davranış ve daha çok yüzeysel davranış göstermelerinin sonucu olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamaları ve bu durumu destekler şekilde kişisel başarı hislerinin düşmesi, daha önce değerlendirilen korelasyon analizi bulguları dikkate alındığında bu çalışma için beklenen bir sonuçtur. Ancak dikkat çekici olan bulgu, Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin duygusal emek ve tükenmişliği ve alt boyutlarını bu derece olumsuz yönde yaşamalarıdır.

İngiltere Uyruklu Müşterilerle Çalışma Durumunun Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin anket üzerinde en çok çalışılan milletlerle ilgili ifadeye vermiş oldukları cevaplar değerlendirildiğinde, en fazla çalışılan müşterilerin İngiltere uyruklu müşteriler olduğu görülmüştür. İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayan rehberlere kıyasla, duygusal emek davranışlarından yüzeysel davranışı daha az; samimi davranışı daha fazla sergiledikleri belirlenmiştir. Diğer alt boyutlar ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise söz konusu duruma göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Söz konusu değişken ile tükenmişlik ölçeğinin karşılaştırıldığı testlere göre, İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissini, bu uyrukla çalışmayan rehberlere oranla daha az yaşadığı; kişisel başarı hislerinin ise daha fazla olduğu belirlenmiştir. İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin tükenmişlik ölçeğinden aldıkları genel puan ise çalışmayanlara göre daha düşüktür.

Elde edilen bu bulgular ışığında, çoğunlukla İngiltere uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin daha çok yüzeysel değil de samimi davranışlar sergilemeleri, duygusal uyumsuzlukları yaşamadıklarını göstermektedir. Bu ifadeyi destekler nitelikte bir sonuç olarak da duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik seviyelerinin düşük seviyelerde olduğu ve kişisel başarı hislerinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir. Her bir milletle çalışan turist rehberlerinin aynı eğitimi aldığı göz önüne alınırsa, söz konusu milletle çalışan rehberlerde görülen bu olumlu sonuçların oluşmasında rehberlerin kişisel

özelliklerinde var olan bir farklılıktan değil; milliyetle ilgili olan değişkenin yarattığı farklılıktan söz edilmesi daha gerçekçi bir yaklaşım olabilir.

Almanya Uyruklu Müşterilerle Çalışma Durumunun Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Çoğunlukla Almanya uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin duygusal emek düzeylerini belirlemeye yönelik kurulan hipotezlerin test edilmesi için yapılan analizler neticesinde, herhangi bir istatistiksel anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Ancak tükenmişlik ile ilgili karşılaştırmaların yapıldığı testlerde, Almanya uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara göre; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissini daha fazla yaşadıkları belirlenmiştir. Ölçeğin genelinde tükenmişlik puanlarının da aynı şekilde yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Kişisel başarı alt boyutundan alınan puanların ise Almanya uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Hindistan Uyruklu Müşterilerle Çalışma Durumunun Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Hindistan uyruklu turistlerle çalışan rehberler çalışmayanlara göre daha fazla yüzeysel davranış sergilerken; genel duygusal emek puanlarının da yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer alt boyutlardan alınan puanların ise Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumunda göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Tükenmişlik ilişkilerini tespit etmek amacıyla yapılan testlere göre ise, Hindistan uyruklu müşterilerle çalışan turist rehberleri çalışmayanlara kıyasla daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşarken; ölçek genelinde tükenmişlik puanlarının da aynı şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir. Kişisel başarı alt boyutundan alınan puanların ise Hindistan uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Fransa Uyruklu Müşterilerle Çalışma Durumunun Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Çalışmada, Fransa uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin bu milletle çalışmayan rehberlere göre daha fazla yüzeysel davranış sergilediği sonucuna varılmış; Duygusal Emek Ölçeği genel puanlarının da yine daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak diğer duygusal emek alt boyutlarıyla istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır. Aynı şekilde söz konusu değişken tükenmişlik ölçeği ile karşılaştırılmış; istatistiksel açıdan anlamlı bir

farklılaşma görülmemiştir. Her iki ölçekten de elde edilen bulgulara bakıldığında, rehberlerin geneli tarafından en fazla gösterilen duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranış sergiledikleri görülmektedir.

Latin Uyruklu Müşterilerle Çalışma Durumunun Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Elde edilen verilere göre Latin uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara oranla duygusal emeğin yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması boyutlarını daha fazla sergiledikleri tespit edilmiştir. Duygusal Emek ölçeği genel puanlarının da daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ancak dikkat çekici bulgunun Latin ülkelerinden gelen turistlerle çalışan rehberlerin samimi davranış da gösterdikleri olduğu söylenebilir. Söz konusu değişken tükenmişlik ölçeği ile karşılaştırıldığında ise Latin uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara kıyasla daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları görülmüştür. Diğer alt boyutlar ve ölçeğin genelinden alınan puanların ise Latin uyruklu müşterilerle çalışıp çalışmama durumlarına göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Elde edilen veriler göz önüne alındığında Latin ülkelerinin kültürel farklılıklarının çok da tanıdık olmaması dolayısıyla rehberlerin daha fazla yüzeysel davranış sergilemeleri ve duygularını bastırmaları anlaşılabilir bir sonuçtur. Ancak aynı zamanda samimi davranışlar da sergilemeleri ilgi çekici bir bulgu olarak değerlendirilmelidir. Buna sebep olan faktörün daha farklı bir alanda ve çalışmada tekrar çalışılması gerekmektedir. Fakat yine de Latin Amerika ülkelerinin sayısının 34 olması dolayısıyla rehberlerin tecrübe ettikleri kültürel algıların da çalıştıkları turistlerin hangi ülkeden geldiğine göre değişebileceği göz önüne alınarak bu dikkat çekici bulguya sebep olarak düşünülebilir. Tükenmişlik boyutlarıyla ilişkiler dikkate alındığında ise, Latin uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları görülmüştür. Bu da Güney Amerika'nın sosyo-kültürel yapısının çeşitliliğinden doğan kültürel farklılıkların sebep olduğu kabul edilebilir bir sonuçtur.

ABD Uyruklu Müşterilerle Çalışma Durumunun Duygusal Emek ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Araştırma kapsamında, söz konusu değişkenler arası ilişkileri tespit etmek adına yapılan testler neticesinde, ABD uyruklu turistlerle çalışan turist rehberlerinin, bu milletle çalışmayan rehberlere göre daha fazla samimi, daha az yüzeysel davranış sergiledikleri

tespit edilmiş; duygusal emek ölçeğinden alınan genel puan göz önüne alınarak, daha düşük düzeyde duygusal emek sarf ettikleri tespit edilmiştir. Duyguların bastırılması ve derinlemesine davranış alt boyutları arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Elde edilen verilere göre; ABD uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin çalışmayanlara kıyasla daha düşük genel tükenmişlik puanına sahip oldukları; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ise daha az hissedildiği tespit edilmiştir. Kişisel başarı hislerinin ise söz konusu milletle çalışmayan meslektaşlarına göre daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır. Tespit edilen bulgulara göre, ABD uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin yüzeysel davranışlara neden olan duygusal uyumsuzluk yaşama konusunda, bu milletle çalışmayanlara kıyasla daha az sorun yaşadıkları görülmüş ve davranışlarında samimi oldukları belirlenmiştir. Bu bulgular dikkate alındığında, bu çalışma için duygusal tükenme ve duyarsızlaşma riskinin azalması, kişisel başarı hissini ise artması beklenen olağan bir sonuçtur.

Araştırmanın Teorik ve Uygulamaya Yönelik Katkıları

Müşterilerle yüz yüze etkileşim halinde olan ve sürekli aktif iletişim kuran turizm servis elemanlarından biri olan rehberlerin tanıtım faaliyetlerinin ötesinde önemli bir pazarlama rolünün olduğu bariz şekilde görülmektedir. Rehber ve müşteriler sürekli iletişim halindedir ve müşteriler çoğu zaman beraber uzunca vakit geçirdikleri rehberlere büyük bir güven duymaktadır. Bu açıdan bakıldığında satış ve pazarlama, turistlerin ülkeyi yeniden ziyaret etme ve tavsiye etme niyeti ve sürdürülebilirlik gibi önemli dinamiklerin sağlanması adına rehberler kilit rol oynamaktadırlar. Bu doğrultuda rehberlerin yaptığı işin önemi göz önüne alınarak, mesleki sorunlarının çözümüne dair somut adımların her daim atılması gerek fikrinden yola çıkarak bu çalışmaya başlanmış; yüz yüze iletişim gerektiren işlerde çalışanlarda genellikle duygusal tükenmişlik görülmesinden dolayı rehberlerde de aynı varsayım yapılmıştır. Elde edilen bulguların, bazı mesleki sorunlara çözüm olabileceği, çalışmanın katkılarından biri olabilir.

Turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkileri ile ilgili Türkiye’de yalnızca bir çalışma bulunmakta, dünyada ise yalnızca duygusal emek davranışları ile yapılmış birkaç çalışma bulunmaktadır. Türkiye’de yapılan çalışma, 147 örneklemle yapılmış ve geliştirilmesine gerek duyulmuştur. Bu bağlamda bu tez çalışmasının gelecekte yapılacak uygulamalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

Tartışma

Bu bölümde, tez çalışmasının dikkat çekici olan sonuçlarıyla ilgili tartışmalar ve olası nedenlerine dair açıklamalar yer almaktadır.

Araştırma sonuçları göz önüne alınarak, rehberlerin çoğunluğunun yüzeysel davranış sergileme eğiliminde olduğu görülmüştür. Dikkat çekici bir unsur olarak görülmesi gereken bu durum, rehberlerin mesleğe başlamadan önce ve mesleğe girince farklı düşüncelere sahip olduklarının göstergesi olabilir. Çünkü yüzeysel davranış; bireyin kendisinden beklenen duygu ve davranışlarla kendi duygularının uyumsuz olması durumunu içermektedir. Bu uyumsuzluktan dolayı birey, duygularını değiştiremediği takdirde yalnızca davranışlarını değiştirme eğilimi içindedir. Araştırma sonuçlarına göre, bu türde davranışların rehberlerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissini artırarak; kişisel başarı hissini ise azalttığı düşünülebilir. Söz konusu davranışların oluşumuna dair nedenler tartışılmalıdır. Söz gelimi; halk arasında yaygın olan “davulun sesi uzaktan güzel gelir” söylemi ile doğru orantılı olarak çoğu rehber gezerek para kazanma, sosyal, aktif ve çekici bir meslek sahibi olma düşüncesi ile mesleğe giriş yaptıkları ancak başladıktan sonra fikirlerinin değiştiği düşüncesini doğrurabilir. Zira turist rehberliği mesleği ciddi bir sorumluluk duygusu gerektiren turizm pazarlama unsurlarından biridir. Acentelerin de rehberlerden müşteri memnuniyeti ve bağlılığı yaratma, sürdürülebilirlik ve satışlar konusunda rehberlerden beklentileri mevcuttur ve bunların doğrultusunda rehberler davranış ve duygularını şekillendirmek durumundadırlar. Çolakoğlu, Epik ve Efendi (2010) tarafından yapılmış olan çalışmada da ifade edildiği gibi; turist rehberliği mesleği zevkli ve bol kazançlı bir meslek olmasına rağmen uzun ve düzensiz çalışma saatleri, tur sırasında yaşanan birçok sıkıntı, rehberin kendine zaman ayıramaması, evden uzak ve sadece bavulla yaşanması gibi önemli zorlukları mevcuttur. Yazarlara göre, bireyler bu mesleğe başlarken gerçekçi olmayan değerlendirmeler yaparak bu mesleği bir rüya gördükleri zaman, mesleğin olumsuz gerçekleri ile karşılaştıklarında bir kâbusa düşmüş gibi hissedebilirler. Bunun sonucunda da bu çalışmanın temel kavramlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşayabilirler.

Arı ve Bal'ın (2008), “duyarsızlaşan birey insanları sınıflandırmaya başlar” ifadesine ve aktif bir turist rehberi olarak kişisel gözlem ve deneyimlerine dayanarak, turist rehberlerinin kimi zaman turistleri sınıflandırdıkları; dış görünüşlerine, geldikleri ülkelere hatta ayakkabılarından kullandıkları saatlere göre bile bir sınıflandırma içine girebildikleri

görülmüştür. Bunun sebebi, çoğu turist rehberinin tur ücretinin dışında, müşterilerin götürüldüğü mağazalarda yapılan alışverişten elde ettikleri hak ediş ücretidir. Söz konusu ödenek kimi zaman ülkenin mevcut ekonomik şartlarında çok ciddi meblağlara ulaşabilmektedir. Bu noktada rehberler, kimi zaman mesleğin olağan işleyişinden çıkarak mesleki becerilerini sadece mağaza satışlarına yöneltmektedir. Bu durumun oluşmasında acentelerin talepleri de etkili bir faktör olabilmektedir. Bu örnek, rehberlerin duyarsızlaşma yaşadıklarını açıklar niteliktedir. Ancak verilen mağaza satışları örneğiyle ilgili daha farklı bir çalışmanın yapılması önerilebilir. Zira sektörde rehber davranışlarını şekillendiren önemli bir unsur olarak görülmektedir. Çünkü bazen müşteriler söz konusu mağazalara girmek istememekte ve kendilerine turu satın alırken bu durum izah edilmemektedir. Müşterilerin mağazaya girmek istemediği, girseler dahi alışveriş yapmadıkları durumlarda acenteler rehberi sorumlu olarak görebilmekte; rehberin yetersiz olduğunu düşünebilmektedirler. Rehber de bir sonraki turda üzerinde baskı ve stres hissedebilmektedir. Turizm sektöründe rehberler ile ilgili bazı çevreler tarafından genel yanlış bir değerlendirme yapılmaktadır. Bu değerlendirme, iyi rehber olmanın kriterinin, liderlik ettikleri turlarda iyi mağaza satışları yapılması olduğudur. Tur sonunda rehber, acente tarafından sorulan turun nasıl geçtiği sorusuna beklenen cevap aslında mağaza satışlarının nasıl olduğudur. Bu konuda alışveriş seçeneğinin bazı acenteler tarafından olması gerektiği gibi opsiyonel tutulmasına rağmen, bazı acentelerin turistlere mecbur kılması yanlış bir uygulama olarak değerlendirilebilir.

Elde edilen bulgulara göre, rehberlerde tükenmişliğin olumsuz sonuçları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkileyen duygusal emek davranışlarının, yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması olduğu görülmüştür. En dikkat çekici bulgu ise yüzeysel davranışın en çok sergilenen davranış olmasıdır. Bunun dışında, olumlu bir ifade olarak algılanması gereken kişisel başarı hissinin pozitif yönde etkilendiği duygusal emek davranışları ise samimi ve derinlemesine davranış boyutlarıdır.

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların genel tükenmişlik düzeylerini artıran duygusal emek alt boyutunun yüzeysel davranış olduğu görülmektedir. Bu bulguya dayanarak, turist rehberlerinin tükenmişlik yaşamalarına çoğunlukla neden olan etken, sergiledikleri yüzeysel davranışlardır denilebilir. Tükenmişlik düzeyini pozitif yönde en çok etkileyen davranışın yüzeysel olduğu bulgusunun yanı sıra, katılımcıların genel tükenmişlik düzeyini negatif yönde etkileyen duygusal emek davranışı ise derinlemesine davranıştır.

Turist rehberlerinde en düşük tükenmişlik düzeyine neden olan davranışın derinlemesine davranış olduğunu göstermektedir. Olumlu bir ifade olarak algılanan kişisel başarı hissini ise artıran duygusal emek boyutları incelendiğinde yine derinlemesine davranış dikkat çekmektedir. Bu bulgu, turist rehberliği mesleğinde derin davranışın ya da bir başka deyişle gereken duyguları hissetmek için girilen duygusal çabanın önemini göstermektedir.

Turist rehberlerinin genel tükenmişlik düzeylerini negatif yönde etkileyen bir diğer duygusal emek alt boyutu ise samimi davranış olarak dikkati çekmektedir. Duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinin incelendiği neredeyse her çalışmada benzer sonucun var olmasından dolayı, bu bulgu sürpriz değil aksine beklenen bir durum olarak algılanabilir. Zira sadece rehberlikte değil hizmet sektörünün her alanında müşteriler çalışanlardan samimiyet görmeyi arzu ederler.

Tez çalışmasında; duyguların kullanımını gerektiren turist rehberliği mesleğinde duygusal emek sarfiyatının önemi, sonuçlar ışığında görülmüştür. Çoğu zaman turistlerle rehberlerin sosyo-kültürel açıdan ve ahlaki normlar açısından farklılaşmasından kaynaklanan durumlarda rehberlerin rol yapmaları ya da duygularını bastırmaları önemli mesleki gereklilikler arasında yer almaktadır. Söz konusu durum, yerli turistlerle çalışırken bile ortaya çıkabilmektedir. Burada, turist rehberliği mesleğinin sadece mesleki bilgi ve kültürel donanıma sahip olmak, yer- yön bilmek ve dil bilmek demek olmadığı rahatlıkla söylenebilir. Rehberler aynı zamanda çok iyi tiyatro oyuncular olmalıdırlar. Örneğin; Gelibolu’da rehberlik yapan bir turist rehberinin yerli bir grupla tanıştığı ilk anda alacağı muhtemel talep, *“bugün bizi ağılatmanı istiyoruz”* olacaktır. Bu soru ile grup, bazı duyguların rehber tarafından sergilenmesini beklemektedirler. Bir diğer örnek ise, son derece milliyetçi bir turist rehberinin, konu hakkında dost canlısı fikirlere sahip olmayan ve provokasyona meyilli bir grupla Kıbrıs sorunu hakkında konuşması olabilir. Bu durumda rehber kendi içsel duygularını gizlemek mecburiyetindedir. Bu da bazı belli duyguların sergilenmesi, bazılarının da bastırılması gerektiğini ifade etmektedir. Rehber bu duyguları hissetmek ve sergilemek için bir çaba içerisine girmekte veya girmemektedir. Bu durum tamamen duygusal emek kavramıyla alakalıdır. Hangi duyguların ne düzeyde ve nasıl hissedildiği de muhtemel sonuç olan tükenmişlikle ilgilidir. Ya da seküler bir grupla inançlı bir rehberin tur yapması örneği de durumu açıklar niteliktedir. Verilen örnekler, duygusal emeğin duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış boyutları ile ilgilidir. Ancak bu çalışmaya göre olumlu sonuçlar doğuran, başka bir ifade ile tükenmişliğin duyarsızlaşma ve

duygusal tükenme boyutlarında azalma; kişisel başarı hissi boyutunda artış sağlayan duygusal emek davranışları derinlemesine ve samimi davranışlardır. Bu davranış boyutlarını da başarılı şekilde uygulayan turist rehberleri mevcuttur. Söz konusu davranışlar, empati, şeffaf bakış açısına sahip olma ve kendini uyarlama yetenekleri ile ilgilidir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin cinsiyet dağılımına bakıldığında, kadın rehberlerin erkek rehberlere göre sayıca çok aşağıda kaldığı bulgusu dikkat çekicidir. Bu büyük farklılığa sebep olarak; turist rehberliği mesleğinin düzensiz çalışma saatlerinin olduğu, uzun mesafeli turları içerdiği için mesai saati kavramının anlamını yitirdiği, çoğunlukla evden uzak kalındığı, yoğun stres şartlarını içerdiği, çalışma şartlarına bağlı olarak her gün farklı bölgelerde ve farklı otellerde konaklamak zorunda kalınması gösterilebilir. Rehberlik mesleği bazı kimseler tarafından mevcut zor şartlarından dolayı kadın mesleği olarak görülmemektedir.

Çalışılan müşteriler ile ilgili sonuçlar değerlendirildiğinde, en çok çalışılan müşterilerin başında İngiltere uyruklu turistler gelmektedir. İngiltere uyruklu turistlerin Türkiye'ye özellikle deniz- kum- güneş için gelmeleri ve bunun dışında İngiliz para biriminin Türk Lirası karşısında değerinden dolayı Ege Bölgesi'nde daha çok İngiltere uyruklu müşterilerle çalışılması normal kabul edilebilir bir durumdur. Bunun dışında Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın verilerine göre, İngiltere uyruklu turistlerin dünyada tercih ettikleri beşinci ülke Türkiye'dir. Türkiye'de ise en çok tercih ettikleri bölge, Ege Bölgesi'dir. İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin samimi davranışlar sergiledikleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik seviyelerinin düşük seviyelerde olduğu ve kişisel başarı hislerinin de yüksek olduğu dikkat çekici bir bulgudur. Bu durumun oluşmasının İngiltere uyruklu turistlerin sosyo-kültürel özelliklerinden veya İngiltere uyruklu turist getiren acentelerin çalışma şekillerinden kaynaklandığı düşünülebilir. İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan acentelerin tur programlarının genellikle popüler destinasyonları içermesi, rehberler açısından turların işleyişini kolaylaştırmaktadır. Bunun dışında, İngiltere uyruklu turistlerin kolay uyum sağlayıcı yapıları, turlarda rehber tarafından belirlenen bazı kurallara uyma konusunda eksiklik yaşamamaları ve tur programlarında mağaza ziyaretlerinin genellikle var olması da İngiltere uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin tükenmişlik seviyelerinin az olmasına neden olan etkenlerden olabilmektedir.

Ege Bölgesi'nde görev yapan rehberlerin en çok çalıştığı diğer müşterilerin ise Türkiye uyruklu olduğu görülmüştür. Geçmiş yıllara nazaran yabancı pazarında görülen düşüşten dolayı yerli pazarda artış görülmüştür. Oluşan bu durum, seyahat acentelerini ve otelleri iç pazara yönlendirmiştir. Dolayısıyla birçok turist rehberi de yerli pazarda faaliyet göstermeye başlamıştır. Kültür ve Turizm Bakanlığı, TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği) ve TUREB'in (Turist Rehberleri Birliği) turist rehberliği mesleğini korumak adına ortak çalışmalarda aldıkları her araçta rehber bulundurma zorunluluğu kararı ve bunun denetimlerle güvenceye alınması, birçok turist rehberine mesleki avantaj sağlamıştır. Bu ifadeler göz önüne alınarak Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin sayısı anlaşılır bir durumdur. Ancak Türkiye uyruklu müşterilerle çalışan rehberlerin genellikle yüzeysel davranış göstermelerinin sonucu olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamaları ve bu duruma paralel şekilde kişisel başarı hislerinin düşmesi dikkat çekici bir sonuçtur. Bu durumun oluşmasına sebep olarak, yerli tur programlarının çoğunun oldukça yoğun ve düzensiz olması, turlara katılan yerli müşterilerin çoğunluğu tarafından bilgi aktarımının tercih edilmesi yerine şarkı söylenmesi ve bunun bazen rehberden talep edilmesi, ya da araçta dans etmeleri, tatmin olma seviyelerinin genellikle, özellikle Avrupalı turistlere nazaran daha yüksek seviyelerde olması, gezilen turistik destinasyonlarda belirlenen kurallara uyma konusunda gönülsüzlük yaşamaları veya daha önce rehber davranışlarında belirleyici olduğu ifade edilen mağaza ziyaretlerinin yerli pazarda programlara çoğu zaman dâhil edilmemesi sayılabilir. Bunun dışında anket üzerinde "Türkiye uyruklu müşterilerle çalışıyorum" ifadesini seçen katılımcıların çoğu, yakın bir zaman öncesine kadar yerli turistlerle daha önce hiç tur yapmamış turist rehberleridir. Söz konusu rehberlerin bu durumda mesleki yabancılık çekmesi beklenebilir bir durumdur fakat tükenmişlik düzeylerinin bu derece anlamlı farklılaşacağı dikkat çekici bir sonuç olmuştur.

Dikkat çekici olan bir diğer bulgu, Hindistan uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin yüksek seviyede duyarsızlaşma yaşadıkları olmuştur. Duygusal uyumsuzluk yaşamaları neticesinde yüzeysel davranışlar sergileyen rehberlerin, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme yaşamaları ve genel tükenmişlik puanlarının yüksek çıkması beklenen bir durum olarak değerlendirilmelidir. Ancak bulguların olumsuz sonuçları içermesi, bir diğer dikkat çekici durum olarak görülmelidir. Buna yol açan sebepler, Asya pazarında Türk seyahat acentelerinin çok da eski olmayan bir geçmişinin olması ve dolayısıyla Hindistan gibi bazı Asya ülkelerinin kültürlerine Türk turizmcilerinin aşina olmaması ve doğal olarak rehberlerin de bu kültüre çok aşina olmamaları; Hindistan uyruklu turistlerin kurallar, turdan

ve rehberden beklentiler gibi bazı durumlarda yerli turistlerle benzerlik göstermeleri olarak sayılabilir. Bunun dışında Hindistan'ın inanç ve kültür haritasının çok geniş olması dolayısıyla da gelen turistlerin rehberlerden, bu farklılıklar doğrultusunda sıra dışı soru ve talepleri (Bazı turistlerin kast sistemini turda da sürdürme eğiliminde olmaları, temizlik ve etik anlayış farklılıklarından doğan uyumsuzluklar) olabilmektedir. Bunun da ortaya çıkan olumsuz denilebilecek sonuçları doğurmakta etken olduğu düşünülebilir.

ABD uyruklu turistlerle çalışan rehberlerin, olumlu sonuçlar doğuran samimi davranışlar sergilemeleri, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hislerinin düşük olması da dikkat çekmektedir. Bu olumlu sayılabilecek sonuçların ortaya çıkmasına sebep olarak; Amerikalıların, İngilizlerde olduğu gibi, rehberler tarafından belirlenen kurallara uyma konusunda çoğunlukla zorluk çekmeyen bir topluluk olmaları sayılabilir. Bunun dışında ABD'nin çok kültürlü bir yapıya sahip olmasına rağmen, birlikte yaşama bilincini edinmiş oldukları kabul edilebilir. Bu da farklı kültürlerle olan uyum sorununu ortadan kaldırmakta bu da rehberlerin işlerini duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri konusunda zorlaştırmamaktadır. Sektörde faaliyetlerini sürdüren turist rehberlerinin, özellikle kurvaziyer gemilerle gelen ABD uyruklu müşterilerin mağazalarda yaptıkları alışverişten büyük avantaj sağladıkları da gözlemlenmiştir. Dolayısıyla ABD uyruklu müşteriler, turist rehberlerine ekonomik açıdan da olumlu bir çalışma şekli sunmaktadır genellemesi yapılabilir. ABD uyruklu turistler için hazırlanan tur programları da genellikle popüler destinasyonları içerdiği için avantajlı bir durum olarak görülebilir.

Rehberler, Rehberlik Okuyan Öğrenciler, Eğitimciler, TUREB ve Gelecekteki Araştırmacılar İçin Öneriler

Turist rehberliği mesleğinde, duygusal emek davranışlarının ve tükenmişlik düzeylerinin ilişkili olduğu; her iki kavram üzerinde de demografik değişkenlerin ve çalışılan müşterilerin uyruklarının etkisinin olduğuna dair varsayımlar yapılmış; ortaya çıkan bulguların da bu varsayımı destekler nitelikte olduğu görülmüştür. Araştırma sonuçlarına dayanarak ortaya çıkan sorunların çözümü adına aşağıda bazı önerilerde bulunulmuştur.

- Rehberlik mesleğini seçecek bireylerin, bu mesleğin duygular kullanımı ve düzenlenmesini içerdiğini kavramaları; gerekli olan bir takım duyguların kendileri ile uyumlu olduğunun kararına varılması,

- Tükenmişlik ile ilgili turist rehberliği eğitim kurumlarında öğrencilerin bilgi sahibi olmasının sağlanması; mevcut turist rehberlerinde ise farkındalık yaratmak için turist rehberliği odalarının bilgilendirici seminerler düzenlemesi ve bu konu ile ilgili akademik desteğin üniversiteler tarafından sağlanması
- Turist rehberlerinin, müşterilerin duygu, istek ve ihtiyaçlarının anlayabilmeleri ve duygularını o yönde düzenleyebilmeleri adına empati yeteneklerinin geliştirilmesine yönelik eğitim programlarına tabi tutulmaları
- İş ve kişisel hayatta monotonluktan kaçınmaları; kendi sınırlarını ve kapasitesini bilip; bunu kabullenmeleri
- Hobiler edinmeleri ve gerçekçi hedefler belirlemeleri
- Rehberlerin duygu ve davranışlarına uygun yönleri verebilmeleri için “kendini uyarılama” yönetimi ile ilgili gerekli kişisel gelişim yöntemlerini uygulamaları önerilebilir. Bu konuda Grandey (2000), çalışanların kendini uyarılama düzeylerinin düşük olduğu zaman, duygusal emek sarfiyatı gereken sektörlerde zorlanılacağını ifade etmektedir. Kendini uyarlamayı sağlayabilen rehberler sadece davranışsal değil duygusal değişim de gösterecek böylece derinlemesine davranış sergileyebilecektir. Derinlemesine davranışın ise kişisel başarı hissini artırıp duygusal tükenmeyi azalttığı olumlu bir sonuç olarak araştırma bulgularında yerini almıştır.
- Seyahat acentesi yöneticilerinin çalıştıkları rehberler ile iletişiminin sağlıklı ve güçlü bir iletişim içerisinde olmaları ve rehberlere takdir edici ve anlayışlı tavırlar içerisinde olmaları ve gerektiği zamanlarda her konuda desteğin verilmesi de duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarını azaltacaktır. Grandey (2000) bu konuda, iş yerindeki rahat havanın işe olumlu yansıtacağını; çalışanların daha az düzeyde duygusal emek sarf edeceklerini ifade etmektedir.
- Turist rehberliği odalarında, mesleki ve ruhsal danışmanlık birimlerinin kurulması, rehberlerin gerektiği zamanlarda danışmanlık hizmeti alabilmeleri önerilebilir.
- Türkiye’ye gelen yabancı turistlerin özellikle hangi ülkelerden geldiklerine dair yıllık istatistiklerin her yıl takip edilerek, çoğunluğu oluşturan ülkelerin sosyo-kültürel yapılarının öğrenciler tarafından kavranmasına yönelik eğitim projeleri

geliştirilebilir; Dünya Kùltürleri derslerinin içeriği genişletilip, ders saatleri artırılabilir.

- Tùkenmişlik düzeyleri ile olumsuz yönde ilişkiler içerisinde yer alan milletlerle çok zaman geçirmiş rehberlerin deneyimlerinin paylaşımı adına okullarda belirlenen zamanlarda seminer ve konferanslar düzenlenebilir. Aynı uygulamayı rehberlik odalarının da uygulaması önerilebilir.

İleride Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler

- Bu çalışmada turist rehberlerinin duygusal emek ve tükənmişlik ilişkisi incelenmiştir. Bu meslekte çalışanların sorunlarının daha geniş perspektiften görülebilmesi için rehberlerin duygusal bağlılık ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir başka araştırma yapılabilir.
- Literatürde mevcut olan ve bu çalışmada kullanılan duygusal emek ve tükənmişlik ölçekleri; şirket çalışanlarının duygu ve davranışları temel alınarak hazırlanmıştır. Ancak turist rehberliği mesleğinin özgün bir yapısı vardır. Türkiye’de mesleki faaliyetlerini sürdüren rehberlerin büyük çoğunluğu serbest statüde çalışmaktadır. Bu durumda, turist rehberleri ile geniş çaplı bir duygusal emek ölçeği çalışmasının yapılması önerilebilir.
- Bu çalışmada yalnızca Ege Bölgesi’nde çalışan turist rehberleri örneklem olarak alınmış ancak özellikle turist yoğunluğunun olduğu Kapadokya ve İstanbul’da çalışan rehberler örneklem alınarak başka bir çalışma yapılabilir.

8. KAYNAKLAR

- Altay, H. ve Akgül V., (2010). Seyahat Acenteleri Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (14), 87-112.
- Altay, H., (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (12), 1-17.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım E., (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Anderson, B., Provis, C., Chappel, S. (2002). The Recognition and Management of Emotional Labour in the Tourism Industry. CRC Sustainable Tourism Research Report. crc.tourism.com.au Erişim Tarihi: 03.11.2016.
- Ardıç K. ve Polatçı, S., (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, G.S. ve Bal, E.Ç., (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Arslantürk, Y., Altunöz, Ö. ve Çalık, A.Ö., (2012). Turist Rehberlerinin Hizmet Kalitesinin SERQUAL Analizi ile Ölçümü, 13. *Ulusal Turizm Kongresi*, 799-808.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). □Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Austin, E.J., Dore, T.C.P., ve O'Donovan, K.M., (2008). Associations Of Personality And Emotional Intelligence With Display Rule Perceptions And Emotional Labour. *University of Edinburgh Personality And Individual Differences*, 44 (3), 679-688.
- Aydın, R., (2016). *Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmeler ve İşgörenlerin İşe Yönelik Tutumları Üzerindeki Etkisi: Antalya 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C., (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8 (2), 541-561.
- Basım H.N., Beğenirbaş, M., (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (1), 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z., (2010). ‘Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma’. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 254-274
- Beckstead, W.J., (2002). Confirmatory Factor Analysis Of The Maslach Burnout Inventory Among Florida Nurses. *International Journal of Nursing Studies* 39, 785–792.

- Begenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 109-127.
- Brotheridge M.C. ve Lee T.R., (2003). Development and Validation of The Emotional Labor Scale. *Journal of Occupational Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Brotheridge, M. ve Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60 (1), 17-39.
- Budak, G., ve Sürgevil, O., (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95– 108.
- Ceyhan, A.A. ve Siliğ, A., (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Sosyal Bilimler Dergisi*, 2005 (2), 43-56.
- Chao, S. F., McCallion, P. ve Nickle, T., (2011). Factorial Validity And Consistency Of The Maslach Burnout Inventory Among Staff Working With Persons With Intellectual Disability and Dementia. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55 (5), 529-536.
- Cherniss, C., (1980). *Staff Burnout, Job Stress in the Human Service*, Beverly Hills, California: Sage Publications.
- Chu, K. H. L., (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*. Doctoral Dissertation, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.
- Chu, K.H. ve Murrmann, S.K. (2006). Development and Validation of the Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27, 1181–1191.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W., (1993). A Review and an Integration of Research on Job, *Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656.
- Çelik, H. ve Kocabıyık, O.O., (2014). Genç Yetişkinlerin Saldırganlık İfade Biçimlerinin Cinsiyet ve Bilişsel Duygu Düzenleme Tarzları Bağlamında İncelenmesi. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(1), 139-155.
- Çelik, P. ve Topsakal, Y., (2016). Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme ile İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (4), 202-218.
- Çetin, A., (2017). *Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve Yenilikçilik İlişkisi: Muğla Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çolakoglu, E.A., Epik, F. ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Dincerol, C., (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Durgut, M. ve Kahya, C., (2015). Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçileri Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 348-364.
- Durgut, M. ve Kâhya, C., (2015). Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçileri Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 348-364.
- Ergin, C. (1996). Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Proje Koordinasyon Birimi. Ankara.
- Ergin, C., (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Filho, C. (2011). *Managing Emotions: White-Water Rafting Guides and The Emotional Labor Theory*, Published Doctoral Thesis, University of Otago, New Zealand.
- Fisher, C. D., Ashkanasy, N. M. (2000). Special Issue On Emotions In Work Life, *Journal of Organizational Behavior*, 21 (3), 123-129.
- Freudenberger, H.J., (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issue*, 30, 159-165.
- Furnell, A.B. (2008), *Exploring The Relationship Between Burnout, Emotional Labour And Emotional Intelligence: A Study On Call Centre Representatives*, Master Dissertation, South Africa: Industrial Psychology at The University of Stellenbosch.
- Galanakis, M., Moraitou, M., Garivaldis, F. J. ve Stalikas, A., (2009). Factorial Structure and Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory in Greek Midwives. *Europe's Journal of Psychology*, 4, 52-70.
- Genç, S.G., Genç, V. ve Gümüş M., (2016). Otel İşletmelerinde Duygusal Zekânın İş Stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi. *Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 97-112.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. ve Carter, D., (1983). Phases of Progressive Burnout and Their Worksite Covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461-481.
- Gosserand, R.H., (2003), *An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor*, Unpublished Doctoral Thesis, Luisiana: Luisiana State University.
- Grandey, A.A. (1999). *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*, Published Doctoral Thesis, Colorado: Colorado State University.

- Grandey, A.A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Grandey, A.A. (2003). When ‘The Show Must Go On’: Surface Acting and Deep Acting, as Determinants of Emotional Exhaustion, and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A.A., Dickter, D.N. ve Sin, H.P., (2004). The Customer Is Not Always Right: Customer Aggression And Emotion Regulation of Service Employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 397-418.
- Grandey, A.A., Fisk, G.M., ve Steiner, D.D., (2005). Must “Service With a Smile” Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for U.S. and French Employees. *Journal of Applied Psychology*, 90 (5), 1-20.
- Gross, J.J., (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J.J., Carstensen L.L., Skorpen, C.G., Tsai, J. ve Hsu, A.Y.C., (1997). Emotion and Aging: Experience, Expression and Control. *American Psychological Association*, 12 (4), 590-599.
- Gülova, A.A., Palamutçuoğlu, B.T. ve Palamutçuoğlu, A.T., (2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28 (2), 41-74.
- Güngör, M., (2009). □Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11 (1), 167-184.
- Güven, Ö.Z. ve Sezici, E., (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14 (2), 111-132.
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (20.Baskı). California: University of California Press.
- Hochschild, A., (1983). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- <http://www.tdk.gov.tr/> Erişim Tarihi:12.05.2015
- <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,72942/turizm-gelir-gider-ve-ortalama-harcama.html>, Erişim Tarihi: 24.10.2017
- <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=74&locale=tr>, Erişim Tarihi: 24.10.2017
- İplik, F.N., Topsakal, Y. ve İplik, E., (2014). The Effects of Emotional Labor on Job Attitudes of Hotel Employees: Mediating and Moderating Roles of Social Support and Job Autonomy. *International Review of Management and Marketing*, 4 (3), 175-186.

- Johnson, H.M. (2007). *Service With a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies*. Unpublished Doctoral Thesis, University of South Florida, FL.
- Karasar, N., (1984). *Bilimsel Araştırma Metodu*. Ankara: Hacettepe Taş Kitapçılık.
- Karatay, M. (2010). “Araştırmada Örnekleme”, 80.251.40.59 / Education.Ankara.Edu.Tr/Aksoy/Eay/Mkaratay.Doc, (Erişim Tarihi: 22/11/2017).
- Kaya, F., (2014). *Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K., (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2) 109-130.
- Kılıç, T., ve Seymen O.A., (2011). Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16, 47-67.
- Kiffin-Petersen, S. A., Catherine L. J., Geoffrey N. S. (2011). The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The mediating Role of Emotional Labor, Personality and Individual Differences, 50, 43–48.
- Kim, H. ve Ji, J., (2009). Factor Structure and Longitudinal Invariance of the Maslach Burnout Inventory. *Research on Social Work Practice*, 19 (3), 325-339.
- Kokkinos, C.M., (2006). Factor Structure And Psychometric Properties Of The Maslach Burnout Inventory -Educators Survey Among Elementary And Secondary School Teachers in Cyprus. *Stress and Health*, 22, 25–33
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). Exploring The Dimensions of Emotional Labor: Hochschild’s Work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lawler, E.E., (1968). Equity Theory As a Predictor Of Productivity and Work Quality. *Psychological Bulletin*, 70, 596–610.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981), The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P., (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Maslach, C., ve Leiter, M.P. (1999). Burnout and Engagement in The Workplace: A Contextual Analysis. *Advances in Motivation and Achievement*, 11, 275–302.

- Maslach, C.ve Leiter, M.P., (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. *Emotional and Psychological Processes and Positive Intervention Strategies, Research in Occupational Stress and Well-Being*, 3, 91-134.
- Morris, A. J. ve Feldman, D. C., (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 21(4), 986–1010.
- Morris, J. A. ve Feldman C. D., (1996). *The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor*, *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Oral, L. ve Köse, S., (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 463-492.
- Öz, E. Ü., (2007). *Effect of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Özdemir, G., Yalçın, M. ve Akbıyık, M., (2013). Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği. *Journal of the New World Sciences Academy*, 8 (3), 301-320.
- Özkan, G., (2011). *Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeğe Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Ege Akademik Bakış*. 16(4), 773-787.
- Pala, T., (2008). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Perlman, B. ve Hartman, E.A. (1982). Burnout Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A. ve Aronson, E., (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*, New York: MacMillan.
- Saçlı, Ç., (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Schaufeli, W.B., Maslach, C., ve Leiter, M.P., (2008). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14 (3), 204-220.
- Şıklar, E. ve Tunalı, D., (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, 75-84.
- Tetik, N., (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Torland M. (2013). *Emotional Labour and The Job Satisfaction of Adventure Tour Leaders in Australia*, Published Doctoral Thesis, School of Tourism & Hospitality Management Southern Cross University, Australia.
- Tyler, T.R. (1990). *Why People Obey The Law*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Üngören, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö.A., (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 17 (5), 2922-2937.
- Weiss, H.M., Cropanzano R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion Of The Structure, Causes And Consequences Of Affective Experiences At Work, *Research in Organizational Behavior*, 18 (1), 1-79.
- Wharton, A.S., (1993) The Affective Consequences of Service Work Managing Emotions on the Work. *Work and Occupations*, 20 (2), 205-232.
- Wong J.Y. ve Wang C. H., (2009). Emotional Labor of The Tour Leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30, 249-259.
- Worley, J.A., Vassar, M., Wheeler, D.L. ve Barnes L.L.B, (2008). Factor Structure of Scores From the Maslach Burnout Inventory: A Review and Meta-Analysis of 45 Exploratory and Confirmatory Factor-Analytic Studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68 (5), 797-823.
- Yalçın, A., (2010). *Emotional Labor: Dispositional Antecedents And The Role Of Affective Events*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldırım M.H. ve İçerli L., (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 123-131.
- Yıldırım, M.H. ve Erul E.E., (2013). Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 89-99.

9. EKLER

Ek 1: Anket Formu

ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ, SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Bu anket çalışması; Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, yüksek lisans programı kapsamında yapılmaktadır. Araştırmanın amacı, Ege Bölgesi'nde görev yapan turist rehberlerinin sarf ettiği duygusal emek boyutları ile tükenmişlik düzeylerinin ilişkisini saptamaya yöneliktir.

Bu araştırmada elde edilecek sonuçlar bilimsel ahlaka uygun olarak gizlilik içerisinde değerlendirileceğinden soruları samimiyetle cevaplandırmanız çalışmanın güvenilirliğini artıracaktır. Yoğun çalışma temponuz içerisinde bu bilimsel araştırmaya kendi görüşlerinizi belirterek yardımcı olacağınız için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Ramazan YANAR- Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Soruları cevaplarken her cümledeki ifadeye ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz. İşaretleyeceğiniz numarayı aşağıdaki gibi daire içine alınız.

1= Kesinlikle Katılmıyorum; 2 = Katılmıyorum; 3 = Kararsızım; 4 = Katılıyorum;

5= Kesinlikle Katılıyorum

İlk 15 maddede yer alan italik sözcüklerin olduğu 8 ifadeyi olumsuz olarak değerlendirin.

	DUYGUSAL EMEK					
1	Turistlere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar), gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	1	2	3	4	5
2	Turist memnuniyeti için gerçekten hissetmesem de <i>numaradan</i> hoş görünmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
3	Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları turistlere yansıtırım.	1	2	3	4	5
4	Turist beklentilerini karşılayabilmek için her türlü <i>rolü yaparım</i> (her şekle girerim).	1	2	3	4	5
5	İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için, <i>sahte yüz ifadeleri</i> takınırım.	1	2	3	4	5
6	Turistlere yansıttığım (hoş) duygular <i>gerçekten hissetmediğim</i> duygulardır.	1	2	3	4	5
7	Çalışırken gerçek <i>hislerimi yansıtmayacak şekilde</i> farklı (olumlu) davranabilirim.	1	2	3	4	5
8	Turistlerle olan ilişkilerimde <i>aldatıcı</i> iyi tavırlar sergilerim.	1	2	3	4	5
9	Turistlere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçek hislerimi <i>değiştiririm</i> .	1	2	3	4	5
10	Turistlerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
11	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	1	2	3	4	5
12	Turist ilişkilerinde olumsuz duygularımı göstermeme konusunda başarılıyım.	1	2	3	4	5
13	Turistlerle ilişkilerim <i>etkileşim içermez</i> , sadece (mekanik bir şekilde) işimi yaparım.	1	2	3	4	5
14	Turistlere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
15	Turistlere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) <i>gizlemeliyim</i> .	1	2	3	4	5
16	Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.	1	2	3	4	5
17	Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım <i>güzellikleri düşünürüm</i> .	1	2	3	4	5
18	Turistlerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
19	Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki ifadeleri hangi sıklıkla yaşadığınızı belirtiniz. İşaretleyeceğiniz numarayı aşağıdaki gibi daire içine alınız.

1= Hiçbir zaman; 2 = Çok nadir; 3 = Bazen; 4 =Çoğu zaman; **5=Her zaman**

	TÜKENMİŞLİK					
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Sabah kalkışımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
8	Yaptığım işten yıldığımı (tükendiğimi) hissediyorum.	1	2	3	4	5
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	1	2	3	4	5
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1	2	3	4	5
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	1	2	3	4	5

Cinsiyetiniz : a) Kadın b) Erkek	Yaşınız : a) 24 ve altı b) 25-34 c) 35-45 d) 46-54 e) 55-64 f) 65 ve üzeri
Eğitim Durumunuz : a) Lise b) Ön Lisans c) Lisans d) Yüksek Lisans ve Doktora	
Medeni Durum : a) Evli b) Bekar	
Aylık Gelir (TL) : a) 1.500 ve altı b) 1.501 – 2.500 c) 2.501 – 3.500 d) 3.501 – 4500 e) 4501 ve üstü	
Rehberlik Tecrübeniz : a) 1 Yıldan az b) 2-5 Yıl c) 6-10 Yıl d) 11-15 Yıl e) 16-20 Yıl f) 21 Yıl ve üzeri	
Rehberlik Diliniz: a) İngilizce b) Almanca c) Hollandaca d) Fransızca e) İspanyolca f) Rusça g) Portekizce h) Çince i) Diğer	
En Çok Hangi Uyruktan Turistlerle Çalışıyorsunuz? a) İngiltere b) Türkiye c) Almanya d) Hollanda e) Fransa f) Hindistan g) ABD h) Latin Ülkeleri i) Çin j) Diğer	
Çalışma Şekliniz Hangisidir? a) Ülkesel-Eylemli b) Bölgesel-Eylemli	

İlaveten belirtmek istediğiniz hususlar için aşağıdaki alanı kullanabilirsiniz

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

TEŞEKKÜRLER

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Ramazan YANAR

Doğum Yeri ve Tarihi : Muğla- Fethiye / 06.11.1987

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
Yüksekokulu – Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği –
2006-2010

Yüksek Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi – Turizm Fakültesi – Turizm
İşletmeciliği Anabilim Dalı – 2011-...

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce, Almanca

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar ve Yıl:

Sea Breeze Hotel, Fethiye- 2004-2007

Yeşil Dalyan Seyahat Acentesi, Fethiye- 2008

Regal Turizm, Kuşadası- 2010- 2011

Serbest Ülkesel Turist Rehberliği- 2011- ...

İletişim

E-posta Adresi: ryanar48@gmail.com

Tarih: