

T. C.
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
2019-YL-152

**DUYGUSAL EMEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ İLİŞKİSİ:
KUŞADASI'NDA GÖREV YAPAN TURİST REHBERLERİ
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

HAZIRLAYAN
Derya BİNBOĞA

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Hakan ATAY

AYDIN- 2019

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

Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Derya Binboğa tarafından hazırlanan “Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş İlişkisi: Kuşadası’nda Görev Yapan Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma” başlıklı tez, **12. 07. 2019** tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

	Unvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan	Dr. Öğretim Üyesi Hakan ATAY	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi	
Üye	Doç Dr. Gül ERBAY ASLITÜRK	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi	
Üye	Doç Dr. Savaş ARTUĞER	Muğla Üniversitesi Turizm Fakültesi	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu (**Yüksek Lisans-Doktora**) tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun tarih.....sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Enstitü Müdürü

İmzası

T. C
AYDIN 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.

12/ 07/ 2019

Derya BİNBOĞA

ÖZET

DUYGUSAL EMEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ İLİŞKİSİ: KUŞADASI'NDA GÖREV YAPAN TURİST REHBERLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Derya BİNBOĞA

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hakan ATAY

2019, 83 sayfa

Bu araştırmanın amacı, duygusal emek ve öznel iyi oluş kavramlarını açıklamak ve turist rehberleri üzerinde ilişkisini görebilmektir. Bu bağlamda; rehberlerin yüzeysel, derinlemesine, samimi davranış biçimleri incelenmiş olup, öznel iyi oluş kavramı ile birlikte değerlendirilmiştir.

Araştırma, 2018 yılında Aydın-Kuşadası ilçesinde görev yapan 360 rehber üzerinde uygulanan anket sonuçlarına dayanmaktadır. Araştırma kapsamında toplanan veriler SPSS 18 programı kullanılarak değerlendirilmiş olup çok değişkenli, Normallik, Whitney U , Kruskal Wallis ve Korelasyon analizleri uygulanmıştır.

Duygusal emek alt boyutları ve öznel iyi oluş alt boyutları, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, gelir, çalışma süresi ve bağlı bulunulan seyahat acentası ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, iki kavram arasında korelasyon analizinde, duygusal emek ve öznel iyi oluş arasında kuvvetli bir ilişki bulunamamıştır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Duygusal Emek, Öznel İyi Oluş, Turist Rehberleri

ABSTRACT

EMOTIONAL LABOR AND SUBJECTIVE WELL – BEING: A RESEARCH ON TOURIST GUIDELINES IN KUSADASI

Derya BİNBOĞA

MSc Thesis at Department of Tourism

Supervisor: Asist. Prof. Dr. Hakan ATAY

2019, 83 pages

The aim of this thesis is to explain the emotional labour and to subjective well-being of tourist guide on emotional labour displays. Considering the purpose of this research, of tourist guide on surface acting, intimate acting, deep acting were investigated and subjective well-being was evaluated together with the sub-dimensions.

The research is based on the results of the questionnaire administered 360 on turist guide who located in Kuşadası in 2018. Mann-Whitney U testi, Kruskal Wallis Correlation Test were applied to data collected from the questionnaire by means of SPSS 18 programme.

Sub-dimensions of emotional labor and sub-dimensions of subjective well-being were examined in terms of gender, age, marital status, education, income, working time and the relationship with the agency. According to the results of this research, there is not strong correlation between the emotional labor and subjective well-being.

KEYWORDS: Emotional Labor, Subjective Well-Being, Tourist Guidelines

ÖNSÖZ

Tez yazım sürecimdeki tüm yardımları ve desteği için sevgili Danışman Hocam Dr. Hakan ATAY 'a çok teşekkür ediyorum.

Maddi ve manevi desteğini benden hiçbir zaman esirgemeyen, her zaman yanımda olan aileme, arkadaşlarıma ve Halil Furkan Şafak'a çok teşekkür ederim.

2019

Derya BİNBOĞA



İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI	iv
ÖZET	v
ÖNSÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	viii
ÇİZELGELER DİZİNİ	xi
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM	3
1. TEZ ÇALIŞMASI HAKKINDA GENEL AÇIKLAMA	3
1. 1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	3
1. 2. Araştırmanın Yöntemi.....	4
1. 3. Araştırmanın Varsayımları.....	5
1. 4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırları.....	5
2. BÖLÜM	6
2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI	6
2. 1. Duygusal Emek Kavramsal Yaklaşımları	7
2. 1. 1. Çalışan Odaklı Yaklaşım.....	7
2. 1. 2. İş Odaklı Yaklaşım.....	7
2. 2. Sosyal Bilimler Alanında Duygusal Emek Anlayışları.....	8
2. 2. 1. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Anlayışı	8
2. 2. 2. Morris ve Feldman'nın Duygusal Emek Anlayışı.....	9
2. 3. Duygusal Emek Stratejileri	12
2. 3. 1. Yüzeysel Davranışlar	12
2. 3. 2. Derinlemesine Davranışlar.....	12
2. 3. 3. Samimi Davranışlar.....	13
2. 4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler	13
2. 4. 1. Kişisel Faktörler	13
2. 4. 1. 1. Cinsiyet	13
2. 4. 1. 2. Yaş.....	14
2. 4. 1. 3. Duygulanım.....	15
2. 4. 1. 4. Duygusal Zeka	15
2. 4. 1. 5. Kendini Uyarlama	16
2. 4. 1. 6. Empati	16

2. 4. 2. Örgütsel Faktörler	17
2. 4. 2. 1. Otonomi (Özerklik)	17
2. 4. 2. 2. Sosyal Destek	17
2. 5. Duygusal Emegin Yarattığı Sonuçlar	18
2. 5. 1. Olumlu Sonuçlar	18
2. 5. 2. Olumsuz Sonuçlar	18
3. BÖLÜM	20
3. ÖZNEL İYİ OLUŞ KAVRAMI	20
3. 1. Öznel iyi Oluş İle İlgili Kuramsal Açıklamalar	21
3. 1. 1. Sabit Nokta Kuramı.....	21
3. 1. 2. Uyum Kuramı.....	21
3. 1. 3. Erek Kuramı	22
3. 1. 4. Etkinlik Kuramı.....	23
3. 1. 5. Yargı Kuramı	23
3. 1. 6. Yukarıdan Aşağıya-Aşağıdan Yukarıya Kuramları	24
3. 2. Özel İyi Oluş Boyutları	25
4. BÖLÜM	26
4. DUYGUSAL EMEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	26
5. BÖLÜM	27
5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	27
5. 1. Araştırma Tasarımı.....	27
5. 2. Araştırma Evreni ve Örneklemi	27
5. 3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	29
5. 3. 1. Duygusal Emek Ölçeği.....	29
5. 3. 2. Öznel İyi Oluş Ölçeği.....	30
5. 4. Verilerin Toplanması	30
5. 5. Verilerin Analizi.....	31
5. 6. Araştırma Hipotezleri.....	31
6. BÖLÜM	36
6. ANALİZLER VE BULGULAR	36
6. 1. Katılımcıların Demografik Bulguları.....	36
6. 2. Duygusal Emek Ve Alt Boyutları İle Öznel İyi Oluş ve Alt Boyutları Normallik Testi	37
6. 3. Duygusal Emekle ve Cinsiyet Arasında İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	38
6. 4. Öznel İyi Oluş ile ve Cinsiyet Arasında İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	39
6. 5. Duygusal Emek ile ve Yaş Arasında İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	39

6. 6. Öznel İyi Oluş ile ve Yaş Arasında İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	41
6. 7. Duygusal Emek ile ve Eğitim Arasında İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	41
6. 8. Öznel İyi Oluş ile ve Eğitim Arasında İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	42
6. 9. Duygusal Emek ile ve Medeni Durum Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	43
6. 10. Öznel İyi Oluş ile ve Medeni Durum Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	44
6. 11. Duygusal Emek ile ve Gelir Seviyesi Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	45
6. 12. Öznel İyi Oluş ile ve Gelir Seviyesi Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	46
6. 13. Duygusal Emek ile ve Çalışma Süreleri Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	47
6. 14. Öznel İyi Oluş ile ve Çalışma Süreleri Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	48
6. 15. Duygusal Emek ile ve Acentaya Bağlılık Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	49
6. 16. Öznel İyi Oluş ile Acentaya Bağlılık Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi.....	50
6. 17. Öznel İyi Oluş ile Duygusal Emek Düzeyleri Arası İlişkiyi Gösteren Hipotezlerin Testi...	51
SONUÇ VE ÖNERİLER	52
KAYNAKÇA.....	59
EKLER	68
ÖZGEÇMİŞ	71

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 5. 1. : Demografi Özellikleri.....	36
Çizelge 5. 2. : Normallik Testi.....	37
Çizelge 5. 3. : Bireylerin Cinsiyetleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi	38
Çizelge 5. 4. : Bireylerin Cinsiyetleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi	39
Çizelge 5. 5. : Bireylerin Yaş Grupları İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi.....	39
Çizelge 5. 6. : Bireylerin Yaş Grupları İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi.....	41
Çizelge 5. 7. : Bireylerin Eğitim İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi	41
Çizelge 5. 8. : Bireylerin Eğitim Düzeyleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi.....	42
Çizelge 5. 9. : Bireylerin Medeni Durumları İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi	43
Çizelge 5. 10. : Bireylerin Medeni Durumları İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi.....	44
Çizelge 5. 11. : Bireylerin Gelir Seviyeleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi.....	45
Çizelge 5. 12. : Bireylerin Gelir Seviyeleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi	46
Çizelge 5. 13. : Bireylerin Çalışma Süreleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi.....	47
Çizelge 5. 14. : Bireylerin Çalışma Süreleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi.....	48
Çizelge 5. 15. : Bireylerin Acentalara Bağlılık Durumları İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann Whitney-U Testi ..	49
Çizelge 5. 16. : Bireylerin Acentalara Bağlılık Durumları İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann Whitney-U Testi ..	50
Çizelge 5. 17. : Bireylerin Öznel İyi Oluş Düzeyleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki ilişkiye Yönelik Korelasyon Analizi	51

Çizelge 5. 18. : Bireylerin Öznel İyi Oluş Düzeyleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi	51
---	----



GİRİŞ

Dünyada turizm sektörü sürekli bir gelişim ve değişim halindedir. Teknolojideki gelişim ve değişim turizm sektöründeki işletmelere belli kolaylıklar sağlasa bile müşteri memnuniyeti noktasında yeterli değildir. İşletmeler müşteri memnuniyetini arttırarak rekabet gücü oluşturabilir, fakat bunu sağlayabilmek için ise hizmet kalitelerini arttırmaları gerekir.

Turizm, ülkelerin ekonomileri adına önemli bir kaynak durumundadır. Konumu itibari ile Türkiye önemli bir noktadadır, yüzyıllarca tarihe tanıklık etmesi, içinde barındırdığı tarihi, kültürel zenginliği, doğası ve iklimi nedeniyle de birçok turizm çeşidini içinde barındırmaktadır. Bu özellikleri içinde barındırmasına rağmen istenilen turizm potansiyeline umulan düzeyde sahip değildir. Bu potansiyeli arttırmak için ülke siyasi ve ekonomik politikaların doğru adımlarla uygulanması ve turistlerin memnun ayrılmasının önemi büyüktür. Turistlerin memnun ayrılmasının bir ayağını oluşturan rehberler, turistlerin ilk temas ettikleri kişilerdir. Rehberler turistlerle yüz yüze iletişim halindedir. Turistlerle uzun süren turlara dahil olurlar ve geç saatlere kadar çalışırlar. Bu bağlamda araştırma konumuzu da oluşturan turist rehberlerinin ve turizmcilerin gösterdikleri emek çok önemlidir. Hizmet sektörünün gelişimi ile birlikte artan rekabet, turistleri işletme açısından odak noktası haline getirmiştir. Hizmet sunumu ülkeye adım attığı anda ilk olarak rehber tarafından gerçekleştirilmekte ve ilk turist rehberiyle karşılaşmaktadır. Rehber hem ülkenin temsilcisi, hem de bağlı bulunduğu acentenin temsilcisi konumundadır. Turist beraber zaman geçirdiği rehberine güvenmektedir. Turist rehberinin bilgi, beceri ve davranış özellikleri sunduğu hizmetin önemli parçalarıdır.

Seyahat acentaları, beraber çalıştıkları turist rehberlerinden önceden belirlenmiş, örgütsel davranış kurallarını uymalarını ve çalıştıkları iş ortamında duygusal emek duygu gösterimlerini sergilemelerini bekler. Hizmet sektöründe müşteri odaklı olan bir yaklaşımın mevcudiyetinden dolayı gelen turistlerin almış oldukları hizmetlerden memnun olmaları önemli bir noktayı oluşturur ve bu durumda rehberlerin duygularını kullanma ya da düzenlemeleri önem arz eder. Rehberler emeklerini sadece fiziksel değil aynı zamanda zihinsel olarak da sağlarlar.

Bu doğrultuda bu çalışmada ele aldığımız “duygusal emek” kavramı ilk defa Hochschild (1979) tarafınca kavramsallaştırılmıştır. Hochschild (1979) duygusal emeği bir çeşit işçilik olarak tanımlamıştır. Duygusal emek bir sonuç değildir, duyguların değiştirilme çabasıdır şeklinde ifade etmiştir.

Turizm sektöründe işletmeler, turistlerle etkileşimde olan rehberlerin, turistler ile bağ kurmalarını, önceden belirlenen rolleri üstlenmelerini, gerçekten hissetmedikleri duyguları yansıtmalarını, kendilerinden beklenen davranışı sergilemelerini ve bu şekilde hizmet kalitesini arttırmayı amaçlarlar.

Bu çalışmada ele alınan bir diğer kavram öznel iyi oluş kavramıdır. Diener (1984) ‘e göre öznel iyi oluş kişinin içinde bulunduğu olumsuz ve olumlu duygulara ve aynı zamanda hayattan aldığı doyuma dair yapabildiği öznel ve bilişsel bir tür değerlendirmedir. Öznel iyi oluş, olumsuz duygu, olumlu duygu ve de yaşam doyumu faktörlerinden oluşur ve kişinin yaşama ilişkin bilişsel, duygusal değerlendirmesi şeklinde kabul edilir.

Bu çalışmada birinci bölümde giriş, araştırmanın amacı, ikinci bölümde ise duygusal emek kavramı ele alınmıştır. İkinci bölümde duygusal emeğin üç boyutu incelenmiş ve kavramsal yaklaşımları ele alınmıştır. Üçüncü bölümünde öznel iyi oluş kavramı ve kuramları incelenmiştir. Dördüncü bölümde, duygusal emek ve öznel iyi oluşun arasında olan ilişki incelenmiştir. Beşinci bölümde araştırma yöntem ve hipotezleri, altıncı bölümde analizler ve bulgular, yedinci bölümde ise sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

1. BÖLÜM

1. TEZ ÇALIŞMASI HAKKINDA GENEL AÇIKLAMA

1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, Kuşadası'nda faaliyet gösteren turist rehberlerinin sarf ettikleri duygusal emek ve öznel iyi oluş düzeylerini incelemek ve boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemektir.

Araştırmada cevap aranan sorular şu şekildedir;

- Turist rehberlerinin duygusal emek ve öznel iyi oluş seviyeleri hangi düzeydedir?
- Turist rehberlerin duygusal emek ile öznel iyi oluş düzeyleri, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, çalışma süreleri ve bağlı buluna acenta türü ile istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermekte midir?
- Turist rehberlerinin duygusal emek sarfiyatları ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırmanın turist rehberleri ile yapılmasının temel nedeni, turizm sektöründe turistler ile sürekli yüz yüze iletişim kurmaları ve yakın temasa sahip olmalarıdır. Bu nedenlerden ötürü rehberlerin duygusal emek davranışı sergilemeleri kaçınılmazdır (Kaya ve Özhan, 2012; Torland, 2013; Filho, 2014; Wong ve Wang, 2015).

Ahipaşaoğlu (2001)'e göre, turist rehberleri, bir destinasyona ulaşmış olan turistlere yol gösteren, bilgi aktarımları yapan, turistlerle birebir iletişimde olan, turistlerin iyi olma ya da şikayetlerini birebir olarak öğrenebilen, aslında hem kaliteyi sağlayan hem de turizm geleceğini şekillendiren turizm için en önemli kişilerdir.

Hochschild (2003)'in “hiç kimse somurtkan bir garson, huysuz bir banka memuru ya da sipariş almamak için göz temasından kaçınan bir uçuş görevlisi ile uğraşmak istemez” şeklinde ifade ettiği gibi, turistler rehberlerin belli duyguları sergilemesini beklemektedirler. Bu nedenle duygusal emek sarf edilen bu meslekte rehberler kendi hissettiklerini değil, müşterilerin beklediklerini yansıtmaya çalışmaktadırlar.

Diener (1984), müşteriler tarafından beklenen davranışlar, öznel iyi oluşta olumlu hisler, olumsuz hisler ve hayattan zevk alma olarak ifade edilmiştir. Öznel iyi oluş kavramı, kişinin sahip olduğu olumsuz ve olumlu duygulara ve aynı zamanda hayattan almış olduğu doyuma dair, yapabildiği bilişsel ve öznel bir değerlendirmedir.

Bu bağlamda çalışmada, duygusal emekte ile karşımıza çıkan yoğun duygu sarfıyatı, olumlu hisler, olumsuz hisler ve hayattan zevk alma seviyelerini ne derecede etkiler ve kişilerde mutlu, mutsuz ya da olumsuz etkiler görülebilir mi aralarındaki ilişkiyi görebilmek amaçlanmıştır.

1.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, Sosyal Bilimlerde en sık kullanılan yaklaşım olan nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırma tarama modelinde, “duygusal emek davranışı, öznel iyi oluş alt boyutları ile ilişkilidir” ifadesinden yola çıkılarak, duygusal emek, öznel iyi oluş literatür taraması yapılmış, hipotezler kurularak test edilmiştir. Araştırma tarama modeli, var olan durumu aynı şekilde resmedebilmektir. Tarama modeli, genel ve örnek olay tarama modeli şeklinde bölümlere ayrılır. Genel tarama modeli, tekil tarama modeli, ilişkisel tarama modeli olarak başlıklara ayrılır. Genel tarama yönteminde evren, çok sayıda elemandan oluşur ve evren hakkında genel bir yargıya varabilmek için ise evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde çalışma yapılır. Bu çalışmada anket yöntemi ile hipotezler test edilmiştir.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için aşağıdaki adımlar izlenmiştir;

- Araştırma sorularını belirlenmesi
- Araştırma yöntem ve yaklaşımlarının belirlenmesi
- Turist rehberlerinin duygusal emek ve öznel iyi düzeylerinin ölçülebilmesi için en uygun ölçeklerin belirlenmesi,
- Anketlerin oluşturulması, dağıtılması ve verilerin toplanması,
- Konunun kurumsal çerçevesinin oluşturması için geniş çaplı literatür taramasının yapılması,
- Yapılan literatür taramasının sonucunda ulaşılan verilerin ve araştırma amaçlarına ulaşılması adına oluşturulan soruların temel alınmasıyla uygun hipotezlerin kurulması,

- Veri analizleri adına uygun testlerin bulunması ve de bulguların elde edilmesi,
- Hipotezlerin test edilmesi
- Ulaşılan bulguların ışığında sonuçlar ve de önerilerin yazılması.

1.3. Araştırmanın Varsayımları

Kuşadası'nda faaliyet göstermekte olan turist rehberlerinin duygusal emek davranış düzeyleri ve öznel iyi oluş davranış düzeyleri ile ilişkilerinin incelendiği bu çalışma aşağıdaki varsayım üzerine kurulmuştur.

- Araştırmaya katılan turist rehberlerinin araştırmada kullanılmış olan ölçek de geçen kavramları bildikleri ve samimiyetle yanıt verdikleri varsayılmıştır.

1.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırları

Bu çalışmanın oluşturduğu kapsam ve sınırlılıkları aşağıda belirtildiği gibidir.

- Çalışma, yalnızca Kuşadası ilçesi içinde faal olarak görev yapan turist rehberleriyle sınırlıdır.
- Aynı çalışma farklı alanlarda yapıldığında farklı sonuçlar elde edilebilir.
- Bu çalışmada elde edilen bulgular kullanılmış olan ölçeklerin içerdiği ifadelerle sınırlıdır.

2. BÖLÜM

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Yüksel (2014)'e göre emek, ilk defa Sanayi Devriminden sonraki süreçte ortaya çıkmış olan, işçilerin yaptıkları işlerde harcamış oldukları sürenin maddi ve manevi noktadaki karşılığıdır. Türk dil kurumuna göre duygu ise; belirli bir uyarının karşısında genelde değer ve güdüler ile ilişkili şekilde ortaya çıkan ve çoğu defa tutarlılık ve süreklilik taşıyan, heyecandan ise daha zayıf olan bir uyarım şeklidir (<http://www.tdk.gov.tr>).

Bu çalışmayı oluşturan iki kavramın birleşmesi ile ortaya çıkan “Duygusal Emek” ise özellikle hizmet sektöründe ön plana çıkmaktadır. Rekabet piyasasının artması ile müşteri memnuniyet ölçüsünün değişmesi fiziksel ya da zihinsel emeğin yetersizliği, şirket yetkililerinin müşteri beklentilerini karşılayamayabilir. Müşteri memnuniyetini arttırmak adına şirkete yeni kurallar ve prensipler getirerek çalışanların duygusal emek davranışı gösterme zorunluluğu ortaya çıkmıştır.

Duygusal emek kavramından ilk olarak Hochschild (1983) bahsetmiştir. Hochschild (1983) “duygusal emek” kavramı *Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi (The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling)* isimli kitapta bahsedilmiştir. Hochschild (1983), bu kavramı, işgörenlerin bir emek göstererek, müşteriye olumlu duygular hissettirme için denetlenmiş duygularını kalıplarla sunmak olarak tanımlamıştır. Hochschild (1983), insanların duygularını kontrol etmeleri üzerinde durmuş ve duyguların bir ticaret karşılığı alınıp satılabilen bir yapıya sahip olduğunu savunmuştur.

Diefendorff ve Gosserand (2003) 'e göre duygusal emek ise, duyguların yönetimini iş ortamında gösterebilmektir.

Hochschild (2003)'e göre sekreter, şirketini neşeli ve güvenilir bir ortama hazırlar, garson, keyifli bir yemek sunar, tur rehberi ya da otel görevlisi ise müşteriyi hoş karşılama ile görevlidir. Duygusal emek olumlu bir ifadedir ve müşteri mutsuz bir çalışan, somurtkan bir garson ile karşılaşmak istemez.

Hochschild (1983), duygusal emeğin beden ve yüz ifadeleri ile dış çevreye karşı sergilenmiş olduğunu ortaya koymuştur. Buna ek olarak çalışanların müşterilere karşı beden dillerini kullandıklarını belirtmektedir. Rafaeli ve Sutton (1987) ise iş görenlerin konuşma ve ses tonlarını da kullandıklarını belirtmiştir. Yine bu fikri savunan Wharton ve Erickson (1993), duygusal emeğin ifade şekillerine ses tonunu da ilave etmiştir.

Kart (2011)'e göre "Duygusal emek", işgörenler tarafından, derindeki duygunun veya yüzeydeki duygunun sunulması ile başarılmaktadır. Tang, vd. (2013), çalışanların özellikle iki duyguya sahip olduğunu ifade etmektedirler. İlk duygu, çalışanların müşterilere karşı sahte duygular sergilemesi yani yüzeysel davranışlar, ikinci duygu ise derin duyguların yani esas duyguların değişimi şeklinde tanımlamışlardır. Duygusal emek düzeyleri detaylı olarak ilerleyen bölümlerde yer alacaktır.

2.1. Duygusal Emek Kavramsal Yaklaşımları

Duygusal emek literatürü incelendiğinde, duygusal emeğin çalışan odaklı ve iş odaklı yaklaşım şeklinde iki boyutta ele alındığı görülmektedir.

2.1.1. Çalışan Odaklı Yaklaşım

Chu ve Murrmann (2006)'e göre çalışan odaklı olan duygusal emek yaklaşımı, duygusal emeği göstermekte olan kişilerin yaşadıkları içsel süreçlerin anlaşılmasını sağlar. Hochschild (2003)'e göre çalışanların göstermek zorunda kaldığı davranışlar, çalışanların yansıttığı davranışa göre biçimlenir. İşletme kurallarına göre şekillenen davranışlar içselleştirilir ve derin davranış biçimini oluşturur. İçselleştirilememiş duygular ise davranışa dönüştürüldüğünde yüzeysel davranış biçimi olarak karşımıza çıkabilmektedir (Hochschild, 2003: 68).

2.1.2. İş Odaklı Yaklaşım

İş odaklı olan duygusal emek ise duygusal emeğin yansıtılabileceği bütün çalışma alanlarında hangi duyguların sergilenebileceğine yoğunlaşmaktadır. Diefendorff, vd. (2005), iş odaklı olan duygusal emek kavramını, negatif duyguları gizlemek pozitif duyguları yansıtmak olarak ifade etmişlerdir (Naktiyok. ve Ağırman, 2016: 791).

Bu yaklaşımda, örgütün belirlediği davranışları uygulayan çalışan duygusal bir emek sarf eder. Sergilenen davranışın içeriğinin yanı sıra, davranışı ne sıklıkla gerçekleştireceği, davranışın süresi ve yoğunluğunu da örgüt tarafından belirlenebilmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003: 367).

2.2. Sosyal Bilimler Alanında Duygusal Emek Anlayışları

2.2.1. Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Anlayışı

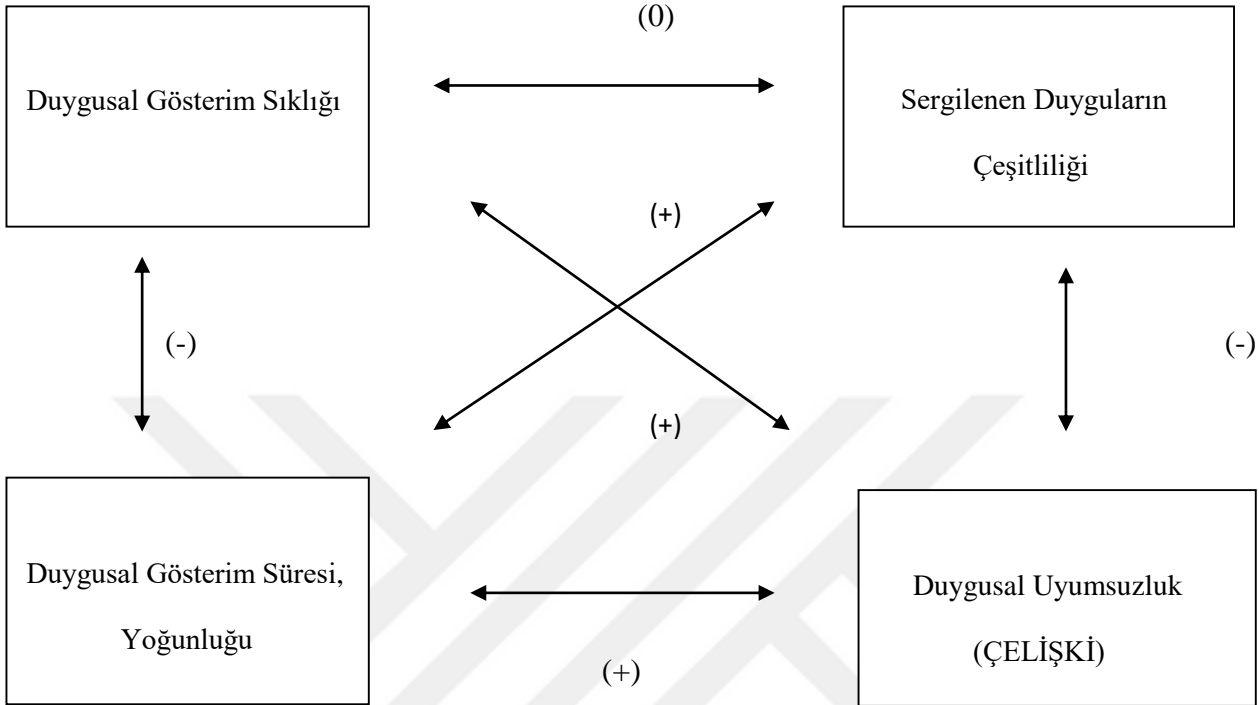
Hochschild (1983), duygusal emek davranışını iki boyutta incelemiştir. İlk boyut olarak yüzeysel davranışı ele almıştır. Yüzeysel davranışları, gerçek olmayan davranışlar olarak aktarmış ve ifadelerin mimik, yüz ve ses tonu ile desteklendiğini söylemiştir.

Ashforth ve Humphrey (1993)'e göre seyahat acentasında çalışanlar, işverenlerin istekleri doğrultusunda duygusal rol sergilerken yüzeysel davranışları kullanmaktadırlar. Örneğin, bir uçuş görevlisi uçakta paniği önlemek için yüzeysel davranış kullanır ve sakin kalmayı başarır, fakat aslında hissedilen duygu şekli bu değildir ve bu duygusunu yansıtamamıştır. Rol yapılan duygular, hissedilen duygulardan farklıdır. Duygusal emeği ifade ederken, hislerin içsel yönetiminden daha çok gözlenebilir davranışlar olduğunu belirtmiştir. Yüzeysel boyut, dış davranışları derinlemesine boyut ise iç hisleri ortaya çıkarmaktır. Yüzeysel davranış biçiminden ziyade, derinlemesine davranış biçimi içinde bulunmak, daha fazla çaba sarf etmeyi gerektir ve zordur. Bu iki davranış biçimin (yüzeysel ve derinlemesine) belirli bir süre tekrarlandığında alışkanlık haline dönüştüğünün vurgusunu yapmıştır.

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışmalarında, duygusal emeğin boyutlarından olan samimi davranıştan da bahsetmiştir. Çalışanlar bazen, uygun olan davranışı gerçekleştirmek adına bir koşullanmaya gereksinim duymadan, normal bir şekilde uygun olan davranışı sergilerler, samimiyet ile karşımıza çıkan bu davranış, bize duygusal emeğin boyutlarına, samimi davranış boyutunu da ekler. Bunun dışında duygusal emeğin iki boyutunun psikolojik veya fiziksel rahatsızlıklara sebep olduğunu belirtmiş ve bu duyguların olumsuz taraflarını ele almıştır. Yüzeysel davranış biçiminin, kişilerde zihinsel ve duygusal uyumsuzlukların oluşmasına neden olabilmektedir. Derinlemesine davranış da ise kişilerin kendilerine yabancılaşması duygusu oluşabilmektedir. Aslında temel olan durum, kişilerin gösterdikleri duygularla, hissettikleri duyguların aynı olmamasıdır.

2.2.2. Morris ve Feldman'nın Duygusal Emek Anlayışı

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği olumsuz ve de olumlu yönleri ile ele almıştır ve duygusal emeğin 4 boyutu olduğunu savunmuştur.



Şekil 2. 1. : Duygusal Emek Boyutları Arasında İlişki

Kaynak: Morris ve Fredman, 1996: 993

Morris ve Feldman (1996), duygusal emek kavramını ele alırken Şekil 2. 1 de belirtildiği gibi, sıklık, çeşitlilik, yoğunluk ve uyumsuzluk üzerinde durmuştur. Gösterim sıklığı ile ifade etmek istenen çalışanların işletme tarafından kendilerinden beklenen davranışları ne sıklıkta gerçekleştirdiğidir.

Duygusal gösterim çeşitliliği, işgörenlerin farklı durumlar için farklı duygusal gösterimlerde bulduklarını belirtmiş ve çalışanların işletmeleri isteklerine göre daha fazla duygu çeşitliliği yaşamaları gerektiğinin altını çizmiştir. Gösterim kuralları, uyulması gereken işletme kuralları ve standartlarını ifade eder. Bu kuralların uyumsuzluğu, sıklık ve çeşitlilik ise duygusal uyumsuzluğa neden olabilmektedir. Duygusal emeğin süresi kadar yoğunluğu da önem arz etmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 993).

Morris ve Feldman (1996), ayrıca duygusal emek gösterimi kısa olduğu durumlarda, çalışanların öğrenme süreci kolaydır ve duygusal gösterim kolaylıkla öğretilmektedir. Çalışanlar kısa süreli öğrenmelerde başarılı iken, duygu gösterim süresi uzun olan durumlarda zorlaşmakta ve çalışanın gerçek duygularını gizlemesini güçleştirmektedir.

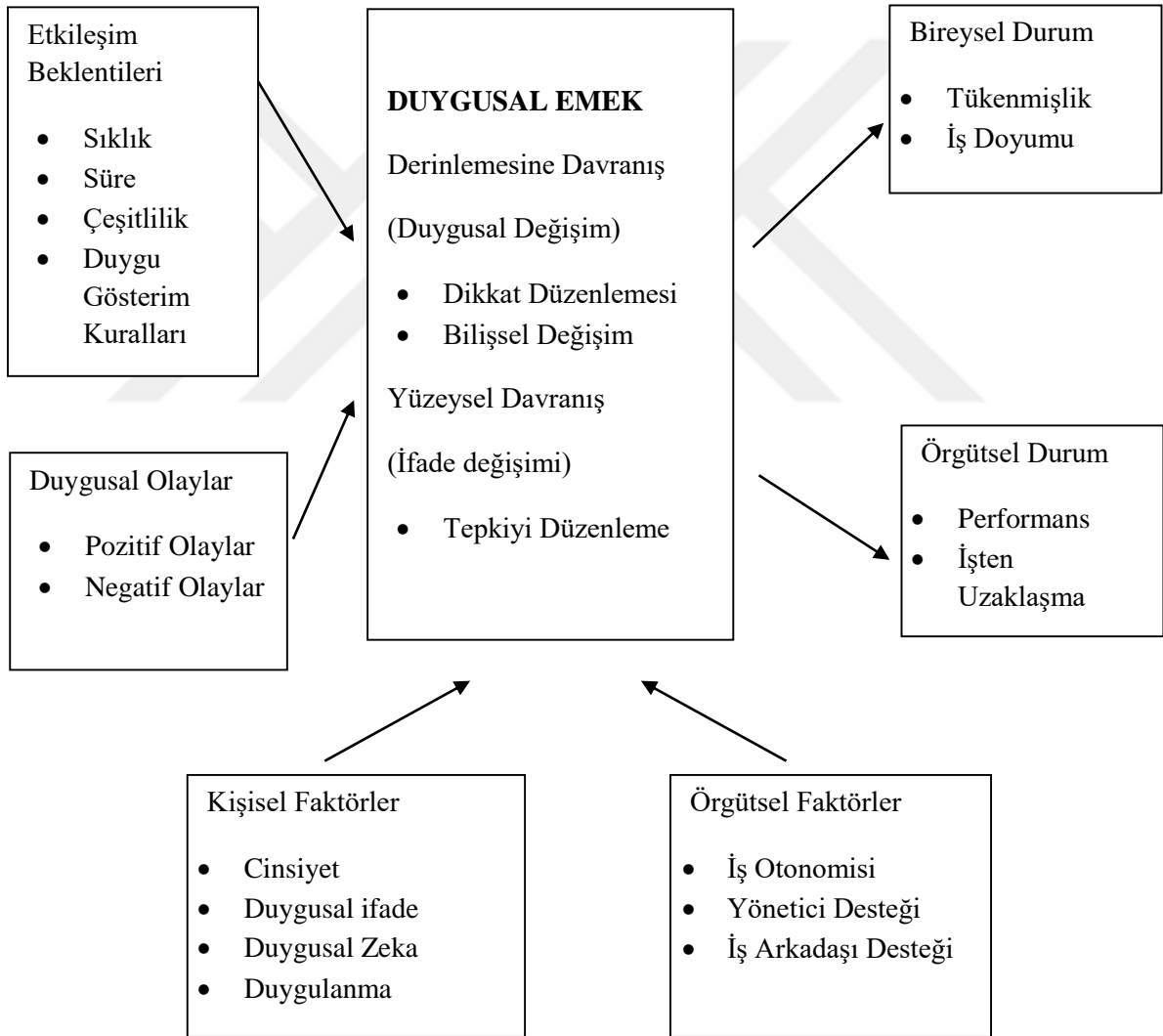
Uzun süren duygusal gösterimlerde duygusal emek seviyesi artmakta ve bu durum ise çalışanları etkileyebilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 990).

2. 2. 3. Grandey'in Duygusal Emek Anlayışı

Duruma Bağlı Belirtiler

Duygusal Emek Süreci

Uzun Dönem Sonuçları



Şekil 2. 2: Grandey (2000) Duygusal Emek Modeli

Kaynak: (Grandey, 2000: 101)

Duygusal emek, Grandey (2000)'e göre işgörenler tarafınca sergilenmiş olan duyguların, organizasyonların isteklerine göre şekillendirilmesidir. Duygusal emek, duygusal ifadelerin değişimi ya da duyguların bastırılmasıdır (Grandey, 2000: 95).

Grandey (2000), duygusal emek yaklaşımlarından derinlemesine ve yüzeysel davranış biçimlerini incelemiştir. Duygusal emek davranış boyutlarının faydalı olduğunu ifade etmiştir (Grandey, 2000: 95).

Grandey (2000)'e göre çalışanların duygu ve davranışları belirli bir etkiye sahip olduğu için duygusal emek davranışı bu süreçte etkilidir. Duygusal emek davranış kurallarına uyma, işgörenlerin duyguları üstünde daha çok kontrol sağlamalarını ve daha fazla duygusal emek sarf etmelerini gerektirmiştir.

Köksel (2009)' e göre işletmenin davranış kurallarına bağlı çalışanlar, kuralların içselleştirilmesi ile yüzeysel ya da derinlemesine davranış boyutlarını gösterirler. Davranış kurallarını benimsemiş çalışan, derinlemesine davranışı gösterirken, benimsememiş olan çalışan, yüzeysel davranış biçimini sergileyecektir (Oğuz ve Özkul, 2016: 135).

Gross (1998), duygu düzenlemesinden bahsetmiş ve bu düzenleme kavramlarının öncel ve tepki odaklı düzenleme olduğunu söylemiştir. Tepki odaklı duygu düzenlemesinde, kişiler tepkilerini fiziksel olarak ifade ederler ve davranışlarına yansıtırlar. Öncel duygu düzenlemesi ise, duruma bağlı olan duygu düzenlemesidir. Duygusal emek boyutlarından derinlemesine ve yüzeysel davranış, tepki odaklı duygu düzenlemesi olarak ifade edilir (Grandey, 2000: 98-99).

Grandey (2000), çalışanların bulunduğu ortamlarda oluşan olumsuz ve olumlu durumlar, çalışanın duygu düzenleme sürecine etki edebilmektedir. Negatif durumların oluşması ve devamlılığı duygu düzenlemesi yapma sıklığını arttırabilir ve böylelikle çalışanın bilişsel değişimi tercih etmesine neden olabilir.

Grandey (2000), duygusal emek boyutlarını incelerken, duygusal emeğin dış etmenlere bağlı olarak etkilendiğini ifade etmiştir. Stresin önemli bir etmen olduğunu aktarmış ve cinsiyetin ve duygusal zekanın yönetim sürecini etkilediğini belirtmiştir. Duygusal emek kavramı üstünde duygusal zekanın pozitif etkilerinin var olduğunu, olumlu duygularınsa çalışanlarda neşeli bir ruh halini hakim kıldığını ifade etmiştir.

Grandey modeline göre, duygusal davranış boyutları ile iş yerinde çalışanlarda oluşan duygu değişimlerini görebilmek mümkündür. Çalışanlarda oluşan duygu değişimleri ile çalışanların işletmeye bağlılığı artabileceği gibi kişilerin işten ayrılmalarına da sebep olabilir. Böyle bir durumda çalışanların etkilediği müşteriler de sadakat oluşabileceği gibi, tam tersi bir durum da oluşabilir.

2.3. Duygusal Emek Stratejileri

2.3.1. Yüzeysel Davranışlar

Köksel (2009)'e göre yüzeysel davranışın temelinde var olan şey, bireyin o andaki gerçek duygularını değiştirmesi ve kurala uygun hareket etmesidir. Aslında çalışanlar sadece davranışlarını değiştirerek, işletme kurallarına uygun olarak hareket eder ve daha önceden işletmenin belirlediği gibi davranır, böylece işletmenin isteğini gerçekleştirmiş olur (Oğuz ve Özkul 2016: 133).

Hochschild (2003)'e göre bireyin gerçek duyguları ile gösterdiği duyguların farklılaşmasına yüzeysel davranış biçimi denilmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışında istenilen ifadeyi yüzde ya da vücutta sergileme durumu mevcuttur ve birey aslında o değildir (Hochschild, 2003, 36-37).

Basım vd. , (2012)'e göre çalışanlar örgütlerinin istekleri doğrultusunda hareket eder ve bir anlamda duygularını sahteleştirerek ve gerçek hissettiklerini farklı göstererek müşterilerine sergilerler. Aslında ifade edilen ise, gerçek duyguların maskelenerek, müşteriye farklı duygu gösterimi yansıtmaktır (Yücelbalkan ve Karasakal, 2016: 189).

2.3.2. Derinlemesine Davranışlar

Basım, vd. (2012), derinlemesine davranış biçimi, his ya da duygusal tepkiler var olduğu gibi meydana çıkmaktadır. İşletme çalışanları, gerçek duygularını kendilerinden işletmenin beklediği davranışlar ile uyumlu duruma getirmeye çaba göstermektedir (Yücelbalkan ve Karasakal, 2016: 189).

Hochschild (2003) e' göre derinlemesine davranışta birey, istenilen duyguları doğrudan hissederek veya tecrübelerine anımsayarak yapar. Bu davranış şeklinde bireyden istenilen duygu yansıtılabilmek için çaba sarf edilir (Hochschild, 2003: 38).

2.3.3. Samimi Davranışlar

Derinlemesine ve yüzeysel davranışın yanı sıra ifade edilen samimi davranış biçimi literatürde daha az karşımızda çıkmaktadır. Samimi davranış biçimi, işletmelerin istediği duygu durumu ile bireyin hissettiği duygunun uyumlu olması durumudur (Chu ve Murrman, 2006: 1182).

Samimi davranış biçiminde çalışanlar görevlerini yerine getirirken rol yapmazlar, istenilen duygular ile gerçek duygular aynıdır. Bir diğer deyişle beklenen ve gerçek duygular birbiri ile uyumludur. Gerçek duygular olsa dahi bu davranış biçiminde de az da olsa duygusal emek sarf edilmektedir (Köksel, 2009: 35).

2.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler

Duygusal emegi etkileyen faktörler, kişisel ve örgütsel faktörler şeklinde 2'ye ayrılmaktadır.

2.4.1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler cinsiyet, yaş, gelir seviyesi, medeni hal, çalışma yılı, empati, duygulanım, duygusal zeka ve de kendini uyarılma şeklinde incelenmektedir.

2.4.1.1. Cinsiyet

Çalışanların duygusal emek düzeylerini etkileyen bireysel faktörlerin içinde cinsiyet önemli bir faktörlerden birini oluşturmaktadır. Yapılan çalışmalarda, cinsiyet farklılıklarının kişilerin rollerini tayin eden önemli bir etmen olması nedeniyle, erkek ve kadın davranışları ile ilgili toplumda bazı beklentiler meydana gelmiştir (Kızaklıklılı, 2014: 28).

Grandey (2000) duygu yönetimi konusunda kadınların erkeklerden daha başarılı olduğunu ve bu çalışma performanslarını olumlu yönde etkilediğini savunmuştur. Fakat kadınlar kendi duygularını gizleme konusunda ise oldukça başarısızdır şeklinde de belirtmiştir.

Hochschild (2003)'e göre, toplumda duygu yönetimi kişilerin yer buldukları sosyal statüye göre farklılık göstermektedir. Toplumsal koşullar nedeniyle üst sınıf alt sınıfa göre duygu yönetiminde daha başarılıdır. Cinsiyet farklılığı ise, endüstri, toplum, örgüt, statü ve güç gibi şartlara bağlı şekilde erkek ve kadın arasında duygu yönetiminde değişmektedir.

Hochschild (2003)'e göre kadınlar para, güç ve otoriteye ulaşma hususunda istenilen kadar özgür durumda değildirler ve bu da onların daha çok duygu yönetimine başvurmalarına sebep olmaktadır. Toplum kadınları statü olarak ikinci plana itmiş ve bu oluşan durumlar da kadınların daha çok duygu yönetmelerine sebep olmuştur.

Hochschild (2003) 'e göre, erkekler daha fazla sert tavırlar sergileyebilecekleri, korku ve endişeyi yönetebildikleri işlerde daha başarılı iken, kadınlar genelde kızgınlık ve öfkeyle baş etmeyi gerekli kılan işlerde daha başarılıdır. Örneğin, kadınlar iş dünyasında uçuş görevlisi olmayı seçerlerken, erkekler, tahsilat görevlisi olmayı seçmektedirler (Hochschild, 2003: 163). Kadınlar iş yerlerinde statü olarak ikinci plana itilme ve savunmasız bırakılma ile karşılaştıkları için bu olumsuz tavırlar kadınlarda daha fazla empati yapma durumu oluşturmuş ve erkeklere göre daha da başarılı olmuşlardır (Walsh ve Bartikowski, 2013: 1219).

2.4.1.2. Yaş

Hochschild (1983)'e göre yaş, duygusal emek davranışında etkileri olan bir etmendir. Yaşın getirdiği tecrübe bireylerin gerekli duyguları sergilemesini kolaylaştırmaktadır.

Kruml ve Geddes (2000)'e göre yaş faktörü göze alındığında, yaşça büyük olan bireyler çalışma ortamında işin gerektirdiği duyguları sergilemektedirler ve daha fazla duygusal çaba sarf etmektedirler.

Dahling ve Perez (2010), yapmış oldukları çalışmada, işyerinde duygusal emeğin kullanımında yaşça büyük çalışanlar, negatif duygularını bastırarak, pozitif duygularını arttırmışlardır. Yine aynı çalışmada yaşın duygusal emeğe ait boyutlardan olan derinlemesine ve de samimi davranış sergilemeyle pozitif bir münasebet içerisinde olduğu, yüzeysel davranışları sergilemede ise negatif bir ilişki olduğu sonucun ulaşılmıştır.

Yaş alma ile birlikte yeteneklerin düşüşü beklenir ancak yaşça büyük olan çalışanlar genç çalışanlara göre geçmiş deneyimlerinden faydalanırlar. Bu durum onların kapasitelerinin artmalarına, olumsuz duygularını gizleyerek olumlu duygularını daha çok sergilemelerini olanak sağlar (Gross vd. 1997: 597).

2.4.1.3. Duygulanım

Duygulanım, bireylerin var olan her şeye karşı yönelttikleri duygusal tepkilerdir. Kişinin etrafında etkileşim durumunda olduğu insanlara ve varlıklara dönük vermiş olduğu duygusal tepkilerdir.

Morris ve Feldman (1996)'e göre, çalışanın duygulanımı negatif duygulanım ve pozitif duygulanım şeklinde 2'ye ayrılır.

Pozitif duygulanım, iyimserlik ve coşku gibi duyguları, negatif duygulanımsa karamsarlık benzeri olumsuz duyguları ifade etmektedir (Grandey, 2000: 107).

Brotheridge, vd. (2003) negatif duygulanımın iş görenlerde stres seviyesini arttırdığını ifade etmiştir. Grandey, vd. (2004)'e göre negatif duygulanıma sahip olan çalışanlar, olumsuzluk barındırdıkları için iş hayatında müşterilere karşı sert ve ters tavırlar sergilerler.

2.4.1.4. Duygusal Zeka

Salovey ve Mayer (1990) 'e göre duygusal zeka, "kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını izleyebilme, aralarında ayırım yapabilme, bu bilgileri kullanarak düşünce ve davranışlarını yönlendirme becerisi" olarak tanımlanmaktadır.

Grandey, vd. (2000), duygusal zekayı sosyal etkileşimler ile beraber duyguları kullanma ve tanıma kabiliyeti olarak tanımlar. Kişinin kendi hislerini ve başkalarının hislerini tanıma ya da duygularını yönetebilme durumu duygusal emeğin sergilenmesi noktasında ciddi bir önem taşımaktadır (Lee ve Ok, 2012: 1101).

Teorik olarak, duygusal zeka ile duygusal emeğin bağlantıları mevcuttur. Duygusal zekadaki içeriği oluşturan duygusal yeteneklerin arasında, duyguları yönetme ve düzenleme oldukça önemlidir. Yüksek duygusal zeka ya sahip olan bireyler, duruma uygun davranma, istenilen duyguları sergilemek, deneyimlemek ve duygularını düzenlemek içinde onları yönetebilmektedirler (Austin vd. 1998).

İş yerinde örgüt tarafından uygun davranışları sergileyen çalışanlar, olumsuz duyguları sergilemedikleri için daha başarılı olmaktadır (Lee ve Ok, 2012: 1102).

Yapılan araştırmalara bakıldığında yüksek duygusal zekası olan çalışanlar derinden davranışı, düşük duygusal zekası olan çalışanlarsa yüzeysel davranışlar sergilemektedirler (Furnell, 2008: 69).

2.4.1.5. Kendini Uyarlama

Kendini uyarlama, Grandey (2000)'e göre, bireylerin kendine ait olan sunumu izlemeleri ve davranışlarını kontrol etmeleridir (Grandey, 2000: 106). Bir başka ifade ile kendini uyarlama, insanların sergiledikleri davranışları izlemeleri, kontrol etmeleri ve değiştirmeleridir (Barrick vd. , 2005: 746).

Kendini uyarlama seviyesi yüksek olan kişiler, başkalarının hislerini daha iyi anlar, kendi hissel ifadelerini daha uygun hale getirme için de çok daha istek ve başarı gösterirler (Grandey, 2000: 106).

Kendini uyarlama seviyeleri yüksek olan çalışanlar sürekli olarak sergiledikleri davranış ile etkileşimde oldukları kimselerin duyguları ile birleştirme isteği, duygusal emeği gerekli kılan işlerde yüzeysel davranış sergilenmesine neden olmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2003: 368).

2.4.1.6. Empati

Empati, Goleman (2001)'e göre, kişinin etkileşimde olduğu kimsenin duygularını bilmesi, yaşadığı duyguları hissetmesi ve kendisini onun yerine koyarak hislerini anlama çabasıdır.

Hochschild (1983) kabin görevlilerinin işe alınmaları sürecinde empatinin mühim bir faktör olduğunu vurgulayarak, empatinin duygusal emeği gerekli kılan işlerdeki önemine vurgu yapmıştır.

Kabin görevlilerinin, evlerinde ve özel hayatlarında kurduğu empati, iş yerlerinde müşterilerle kurulan iletişimle birleştirilmelidir. Bu durumda evlerinde ve arkadaş ortamlarında kurdukları empati ile çevrelerini nasıl koruyorlarsa, iş yerlerinde de müşterileri ve şirketlerini aynı yollarla koruma ve anlamaları mümkün olabilmektedir (Hochschild, 2003: 105-106).

Araştırmamızın örneklemini oluşturan turist rehberlerinin ise anlatım, iletişim, yorumlama yeteneklerinin yanı sıra empati kurabilmeleri oldukça önemlidir (Tetik, 2006: 142). Böylelikle çalışanların, bizim örnekleminizde rehberlerin istenilen davranışları sergilenmesi genellikle derinlemesine davranış stratejisi olarak değerlendirilmektedir (Shavelsky, 2006: 11).

2.4.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeğe etki eden örgütsel etmenler, otonomi ve sosyal destek şeklinde ikiye ayrılmıştır.

2.4.2.1. Otonomi (Özerklik)

Otonomi, işgörenlerin iş ortamında görevini yerine getirmesinde bağımsızlık, özgürlük ve takdir yetkisine sahip olması şeklinde ifade edilmektedir (Hackman ve Oldham, 1976: 258).

Duygusal emek yönünden konuya bakıldığında, kişi işinde yüksek bir otonomiye sahip ise çalışma ortamında en uygun pozisyonu alabilir, yüzeysel ya da derinlemesine davranış sergileyebilir (Gülova vd. 2014: 52).

Grandey vd. (2005), tarafından Fransa ve ABD’de çeşitli sektörlerde işçilerle yapılmış olan çalışmada, otonomi düzeyi düşük çalışanların, iş tatminlerinin de yine aynı oranda düştüğü, yüksek bir otonomiye sahip olan çalışanlarınsa üst düzey iş doyumuna ulaştıkları sonucuna varılmıştır (Grandey vd. (2005: 4).

2.4.2.2. Sosyal Destek

Sosyal destek şeklinde ifade edilen, idareci ve iş arkadaşı desteği Grandey (2000) tarafından duygusal emekteki örgütsel boyutlarından birisini oluşturmuştur. Sosyal destek ile çalışan bireylerin işte var olan stres faktörleriyle baş edebilmelerini ve kontrol anlayışlarını arttırmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 1005).

Müşterilere karşı güler yüz göstermek mecburiyetinde olan bir çalışan, bunu gösterebilmek adına daha çok duygusal emek sarf etmektedir, böylelikle oluşan duygusal emek sarfiyatının olumsuz etkisini sosyal destek hafifletmektedir (Oral ve Köse, 2011: 471).

2.5. Duygusal Emeğin Yarattığı Sonuçlar

2.5.1. Olumlu Sonuçlar

Örgüt tarafından çalışanlardan istenen duygusal gösterimler, çalışanları karmaşık duygu durumlarından uzak tutar iken, belirli bir disiplin bağlamında işgörelere tarafsız olma, duygularını yönetebilme imkanı sunmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011: 87).

Konuya ilişkin yapılmış olan çalışmalarda genel olarak, duygusal emeğin çalışanlar için bu duygu gösterimlerinden bulunması zararlı, örgüt için sarf edilen duygu gösteriminin ise faydalı olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır (Grandey, 2000: 187).

Duygusal emek neticesinde örgütte çalışanların gerekli olan duyguları sergilemesi sonucu, örgüt için müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilirlik oluşurken, çalışanlar için ise almış oldukları terfi ve getirisi olarak gelirdeki artış, ekonomik faydalar sayılabilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 473).

Wong ve Wang (2009), tur rehberleriyle ilgili yapmış olduğu çalışmada rehberlerin pozitif duygu gösterimleri neticesi olarak elde etmiş oldukları komisyon, tur rehberleri için mali bir fayda örneğini oluşturmaktadır (Wong, Wang, 2009: 249-259).

2.5.2. Olumsuz Sonuçlar

Duygusal emeğin boyutlarında, yüzeysel ve derinlemesine davranış, kişilerin bireysel bir çabayı göstermelerine sebep olmaktadır. Bazı çalışanların işletmenin beklemiş olduğu davranışları ve duygu gösterimlerini istenilen gibi yerine getirmektedir. Bu durumu içselleştirdiklerinde kısa vadede sorunlar ortaya çıkmasa da uzun vadede yapılan hataların oluşması ve yapılan eleştiriler kişilerde tükenmişliğin artmasına neden olmaktadır. İşin gereklerini yerine getirmeyen çalışanlar ise içselleştirme söz konusu olmadığı için işe yabancılaşma ile karşı karşıya kalmaktadır (Hochschild, 2003: 187).

Bu durum ise uzun süre sahte duyguların sergilenmesine bireylerin kendi hislerinin kaybolmasına sebep olmaktadır (Hochschild, 2003: 187).

Pugliesi (1999)'e göre çalışanların kendi duygularını bastırarak, başka duyguları gösterme eğilimi için harcadıkları çaba, bireyde stresi arttırdığı ve iş tatminsizliğine yol açtığını ifade etmektedir. Erickson ve Ritter (2001), öfkenin bastırılması sonunda ise bireylerde tükenmişlik hissinin arttığını aktarmaktadırlar.

Nitekim bu durum organizasyon ve de müşteri adına yararlı olurken, çalışan adına olumsuz bir çıktıya sebep olabilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011: 87).

Hochschild'in (2003), uçuş mürettebatları üzerinde yapmış olduğu çalışmada, duygusal emeğin olumsuz çıktıları sonucunda, aşırı alkol tüketimi, uyuşturucu kullanımı, işe gelmeme ve cinsel bozukluğun oluşmasına neden olabilmektedir (Pala, 2008: 41).



3. BÖLÜM

3. ÖZNEL İYİ OLUŞ KAVRAMI

Varoluştan bu yana insanlar mutluluğu anlamaya, tanımlamaya ve mutluluğu yakalamaya çalışmışlardır. Filozoflar mutluluk kavramını tanımlanmaya çalışmış ve mutluluğu bireyin eylemlerinin en üst motivasyon kaynağı şeklinde açıklamışlardır. Mutlu bir hayatın nasıl olacağı ile alakalı fikir üretilmiş ve bunlarla ilgili bilgiler aktarmışlardır. Ünlü filozof Aristoteles'e göre, kişiyi huzura ve mutluluğa götüren şey erdemdir ve erdemli bir hayat sürebilmektir. Düşünürler mutluluk, insan hayatının kaynağı olmuş fikrine sahiptir ve bunun arayışını içine girilmiştir (Büyükdüvenci, 1993: 41).

Diener ve Diener (1996) mutluluk kavramı, felsefede olduğu kadar, psikoloji ve sosyal bilimlerin de konusu olmuştur. Felsefeciler daha çok mutluluk kavramı üzerinde yoğunlaşırken, psikologlarla sosyal bilimciler sıkıntılar, sorunlar ve mutsuzluğun üstünde durmuşlardır, öznel iyi olma faktörlerini ise ihmal etmişlerdir.

Öznel iyi oluşun pozitif hayat durumu üzerinde durulmamış, pozitif duyguların negatif duyguların yokluğunda kendiliğinden oluşmuş olan hususlar olduğu düşünülmüştür. İhmal edilen bu kavramlar “Mutluluk mutsuzluğun tersidir, acının yokluğu hazdır” 1970 yıllarından itibaren eleştirilmeye başlanmıştır (Yetim, 2001: 133).

Diener (1984)'e göre İngilizcede “subjective well-being” olarak geçen “öznel iyi oluş” kavramı, kişinin olumsuz ve olumlu duygulara ve aynı zamanda hayattan almış olduğu doyuma, yapabildiği bilişsel ve öznel bir değerlendirmedir.

Diener'a (1994)'e göre, öznel iyi oluşun 3 ögesi vardır. Öznel iyi oluş, öznedir ve de kişinin yaşantısı içinde yer alır. İkinci olarak, pozitif ölçümleri içerir. Üçüncü olarak ise öznel iyi oluş, bir hayat etki alanının tek bir alanından çok hayatının bütün yönlerinin genel değerlendirmesini kapsar.

Diener'a (1994)'e göre, öznel iyi oluş seviyesi ileri olan kimseler, kendilerinin yaşamlarındaki durumlar ve hadiseleri pozitif değerlendiren kimselerdir. Öznel iyi oluşu düşük seviyedeki bireyler ve mutsuz insanlarsa hayatlarındaki koşulların pek çoğunu zararlı veya hedeflerini engelleyici şekilde değerlendiren bireylerdir.

Eryılmaz (2014), psikoloji biliminin tarihsel sürecine bakıldığında ise 2 önemli yaklaşım mevcuttur. İlk faktör patoloji odaklı yaklaşım, birey pasiftir ve olumsuz çocukluk yaşantısı kendini gösterir ve bunu kontrolde zorlanmış olduğu dürtüleri mevcuttur. Bu şekilde, kişilerin negatif taraflarına odaklanılmıştır. Pozitif yönlere odaklanan 2. yaklaşım ise “pozitif psikoloji”dir. Pozitif psikoloji, mutluluk bilimi şeklinde tanımlanmaktadır.

Diener (1984), olumlu hislerin, olumsuz hislere nazaran daha fazla olması, hayattan zevk almanın var olduğu şeklinde ele alınmaktadır.

Öznel iyi oluşu anlatan kuramlar; sabit nokta kuramı, uyum kuramı, erek kuramı, etkinlik kuramı, yargı kuramı, yukarıdan aşağıya- aşağıdan yukarıya kuramı şeklinde sıralanmaktadır.

3.1. Öznel İyi Oluş İle İlgili Kuramsal Açıklamalar

3.1.1. Sabit Nokta Kuramı

Eryılmaz (2014), sabit nokta kuramına göre, bireylerin mutluluk düzeyleri geniş bir zaman diliminde izlendiğinden seviyelerinin bir kararlılık taşıdığı iddia edilir. Mutluluk verecek düzeydeki kararlılığın ise genetik özelliklerden kaynaklanmış olduğu ifade edilir.

3.1.2. Uyum Kuramı

Uyum kuramı, sabit nokta kuramıyla benzerlikler barındırsa da farklılaşan esas özellikleri mevcuttur. Sabit nokta kuramı için kişinin genetik yapısına vurgu yapılır iken uyum kuramındaysa; mutluluk için kişinin geçmiş yaşantısı ve geleceğe ilişkin olan umutları önem kazanmakta, kişiler bundan beslenmektedirler (Emmons ve McCullough, 2003; Eryılmaz, 2014).

Diener (1984), uyum kuramı bir diğer öznel iyi oluş kuramıdır. Bu kuramda bireyler, olaylar ilk karşılaştıkları zaman, olayların iyi veya kötü olmasına bağlı şekilde mutsuz veya mutlu olabilmektedirler. Fakat süreç içerisinde bireyler bu olaylara uyum gösterdikçe yaşadıkları his yoğunlukları etkisini kaybedecek ya da azalacaktır.

Uyum kuramı, bireylerin hayatlarında yaşadıkları olayların sürekli bir değişiklik halinde olduğu ve bu değişikliklere bireylerin uyum sağlaması olarak da tanımlanır (Duman, 2016: 9).

Öznel iyi oluşu açıklamakta olan kuramların üstünde durduğu noktalardan birisi de kişinin yeni durumlara ne şekilde uyum gösterdiğidir. Uyum kuramı, kişinin yeni bir olay ile ilk olarak karşılaştığında göstermiş olduğu güçlü tepkilerin, zamanla bu olaya uyumun sağlanmasıyla beraber azalmış olduğunu vurgulamaktadır. Çünkü kişiler yaşamlarında karşılaştıkları hadiselerle rağmen dengelerini korumaktadırlar (Tuzgöl-Dost, 2004: 37). Bireyin yeni bir duruma alışması ve bu sürece uyum sağlaması belli bir zaman diliminde gerçekleşmektedir. Bazı olaylar 3 ay ve daha az bir sürede atlatılabilirken, kimi hadiseler uyum her zaman için kısa bir müddette gerçekleşemeyebilir. Öyle ki Stroebe, vd. (1996), yapmış oldukları çalışmada, boşanmış kadınların, 2 sene geçmiş olmasına rağmen, depresyonel seviyelerinin yüksek bulunduğunu ve de yalnızlık hissinden kurtulamamış olduklarını tespit etmişlerdir.

3.1.3. Erek Kuramı

Diener, vd. (1999), öznel iyi oluşun bir diğer kuramı erek kuramıdır. Bu kuram, 1960'larda Wilson tarafınca ortaya atılmıştır. Wilson (1960), bu kuramda bireylerin gereksinimlerinin karşılandığında tatmin ve hedeflerine ulaşmasının mutluluk ile sonuçlandığı, hedeflere ulaşamama ve gereksinimlerin karşılanamadığı durumlardaysa kişilerde mutsuzluk oluştuğunu belirtmiştir.

Eryılmaz (2014), bireyin mutlu olabilmesi için ihtiyaçlarının karşılanması ve amaçlarına ulaşabilmeler gereklidir. Bu kuramı açıklama için Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ve ihtiyaçları karşılama sonucunda ise öznel iyi oluş seviyesinin yükselmesi doğru bir örnek olacaktır (Deiner, 1984; Topuz, 2013).

Diener (1984), bireyin amaçlarına ulaşması sonucu elde ettiği mutluluğun kısa süreli mi yoksa uzun süreli mi olduğu araştırmacılar için bir tartışma konusu olmuştur. Bazı araştırmacılar, belirlenen hedeflerin reel ve net olmaması sebebiyle, amaçlara ulaşılmasının kısa süreli mutluluk sağladığını öne sürerken, kimi araştırmacılar ise kişinin gereksinimleri sonucunda daha reel hedefler belirlediğinde uzun süreli bir mutluluğu yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Cantor ve Sanderson (1999), kişinin hayatta belirli bir hedefinin bulunmasının gündelik hayatta karşılaşmış olduğu olaylara karşı onlarla başa çıkmada yardım edeceğini belirtmektedir. Birey belirlemiş olduğu hedefine vardığında mutluluğu elde edeceğine inandığı için bu süre içinde karşısına çıkan bariyerlere ve zorluklara dayanabilmektedir.

3.1.4. Etkinlik Kuramı

Bu kuramda mutluluk, kişinin hedeflerine ulaşabilme yönünde yaptıklarında aldığı haz şeklinde açıklanmaktadır. Haz, sözcük anlamı olarak; BSTS Felsefe Terimleri Sözlüğü'ne göre "istek duyulan bir şeyi elde etmeden doğan hoşnutluk duygusu" biçiminde açıklanmaktadır (<http://tdkterim.gov.tr>, 25. 11. 2013: Aytekin, 2015).

En eski mutluluk kuramcılardan biri olan Aristoteles, mutluluğun zevk olarak yapılan eylemlerden ortaya çıktığını belirtmiş ve etkinlik kuramına göre mutluluğun sonuçlardan ziyade süreç içindeki etkinliklerdeki hazza dayandığını savunmuştur (Reisoğlu, 2017: 14).

Csikszentmihalyi (1990), etkinlik kuramı, mutluluğun neticeye ulaşmasından daha ziyade, ilgili süreçteki etkinliklerden alınmakta olan haz olduğunu vurgular .

Deiner (1984), etkinlik kuramının, mutluluğun insanın faaliyetlerinin yan ürünü olduğunu savunur. Buna örnek olarak ise, dağa tırmanma etkinliğini verir, istenilen hedefe ulaşmaya nazaran daha fazla mutluluk sağlayabilir. Birey mutluluğa ulaşmak yerine amaçlarına odaklanması durumunda kendiliğinden mutluluğa ulaşabilmektedir.

Yetim (2001)'e göre bu süreç içinde bireyin etkinliği tamamlayabilirse süreç hazzı verecektir. Şayet etkinlikler kişiye kolay gelir ise keyif alamayacağı bir durum oluşacaktır, yapılan etkinlik zorlayıcı olduğunda ise kişide stresin oluşumuna neden olabilecektir.

Csikszentmihalyi (1990), etkinlik kuramlarının içerisinde dikkat çeken kuramlardan birisi de akış kuramıdır. Akış, kişinin bulunduğu ve dahil olduğu etkinlik ile bütünleşmesini temin eden ve yapmış olduğu faaliyetten haz aldığı yoğun bir duygusal durumdur.

3.1.5. Yargı Kuramı

Diener (1984), öznel iyi oluşu açıklamakta olan kuramlardan birisi de yargı kuramıdır. Kuram, mutluluğun kimi ölçütler ve gerçek koşullar arasında karşılaştırma yapılmasından kaynaklandığını savunur. Koşullar, belirlenmiş olan ölçütleri geçer ise, mutluluk oluşur. Kuram olumlu ya da olumsuz olayları tahmin edemese de, olaylar sonucunda ortaya çıkan duygunun büyüklüğü ile ilgilenirler. Belirlenen ölçütler bireylerle ya da bireylerin geçmişteki yaşantılarıyla alakalı olabilmektedir.

3.1.6. Yukarıdan Aşağıya-Aşağıdan Yukarıya Kuramları

Diener (1984), yukarıdan aşağı kuramı, mutluluğun, genetik faktörlerin, bu faktörlerin etkisiyle birlikte yaşantılar sonucu şekillenen kişilik özelliklerinin ve bireyin bilişsel süreçlerinin bir ürünü olduğu aktarılmaktadır. Yukarıdan aşağıya doğru yaklaşımda, bireyin kişilik özelliklerinin bir kişinin olaylara tepki verme biçimini etkilediği düşünülmektedir. Çankaya (2009), öznel iyi oluşu, kişilik özellikleri ile açıklarken bu kişilik özelliği bireyin olaylara karşı verdiği olumlu ya da olumsuz tepkilere sebep olmaktadır.

Brief, vd.(1993), genetik faktörlerin öznel iyi oluşun toplam varyansının %40-%50'sini açıkladığını tespit etmişlerdir. Araştırmanın bu bulgusu, genlerin mutluluk üzerinde çok güçlü bir etkisi olduğuna göstermektedir. Araştırmacıların önemle dikkat çektiği bir diğer nokta da tek yumurta ikizi olan bireylerin mutluluk düzeylerini yordama da genlerin, demografik değişkenlere göre daha belirleyici olduğudur. Yukarıdan aşağı kuramına göre, öznel iyi oluş, bireyin karşılaştığı olayları ya da içinde bulunduğu durumu olumlu ya da olumsuz olarak algılama ve yorumlama eğiliminde olduğu bir kişilik özelliği olarak tanımlanmaktadır (Feist, vd. 1995: 138-150).

Aşağıdan yukarıya kuram ise, Wilson (1967)'e göre bireyin temel ve evrensel ihtiyaçları vardır ve bireyin, bireyin sahip oldukları yaşam koşulları bu ihtiyaçları karşılamaya yeterse, birey mutlu olur, şeklindeki ifade etmektedir (Diener, vd. 1999: 276–302). Diener (1984), bu kurama göre, bazı filozoflar, mutluluk yalnızca birçok küçük zevklerin toplamıdır. Bu görüşte mutlu bir hayat, sadece mutlu anların birikimi demektir. Olumlu deneyimler kişinin hayatında arttıkça, kişi neşeli bir tavır ve umutlu bir bakış açısı geliştirmektedir.

Eraslan (2000), yukarıdan aşağı kuramı öznel iyi oluşu kişilik özelliklerine vurgu yaparak açıklarken, aşağıdan yukarıya kuramı ise mutluluk veren yaşantıların çok olması ile açıklamaktadır. Aşağıdan yukarıya kuramına göre, bireyler gün içinde ya da zaman içerisinde mutlu anlar yaşarlar, bu anlar kişilerin mutluluklarında etkilidir. Aşağıdan yukarıya kuramına göre ise, bireyler mutlu oldukları için küçük hazlardan da hoşlanmaktadır. Bu kuram göre öznel iyi olma bireylerin sahip olduğu genel bir özellik olup, bireylerin yaşadıkları olaylara verdiği tepkilerden etkilenmektedir. Ama yukarıdan aşağıya kuramının ve felsefecilerinin ortak kararı ise, mutlulukta odağın tutumlar olduğudur (Kaplan, 2016: 12).

3.2. Özel İyi Oluş Boyutları

Öznel iyi oluş boyut olarak 3 boyutta incelenmiştir. Olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım, yaşam doyumu olmak üzere bir boyutlu bir yapıdan daha fazla boyutlu bir yapı haline dönüşmüştür. Olumsuz duygulanım, olumlu duygulanım duygusal boyutu oluşturur ve duygusal iyi oluş ve mutluluk olarak tanımlanır, yaşam doyumu ise bilişsel boyut oluşturur ve kişinin kendi yaşamından aldığı doyumdur (Aykaç, 2016: 27).

Ryff (1995), iyi oluşu 6 boyuttan oluştuğunu savunur ve bu boyutların; kendini kabul, diğer insanlarla pozitif ilişkiler, otonomi, çevresel kontrol, yaşam amacı ve kişisel gelişimden oluştuğunu ifade eder.

Bu çalışmada kullanılan öznel iyi oluş ölçeği, Oxford Mutluluk Ölçeğidir. Hills, vd. , (2002), tarafından geliştirilen çalışmada 8 faktörlü bir yapı elde edildiği görülmektedir Doğan ve Sapmaz (2012) ise, ölçeğin Türkçeye uyarlamasını yaptıkları çalışmada, gerçekleştirdikleri faktör analizinde, temel bileşenler analizi ile herhangi bir döndürme yapılmadan öz değeri 1'in üzerinde olan 7 faktörlü bir yapı elde etmişlerdir (Küçük, vd. , 2018: 84).

Daha sonra bu çalışmada elde edilen 5 faktör, sayıca daha az olması nedeniyle, faktörü oluşturan maddeler ve yazın (Diener, vd. 1999: 277; Robbins, vd. , 2012: 103) dikkate alınarak faktörler isimlendirilmeye çalışılmıştır. Böylece öznel iyi oluşun coşkulu olma, mutlu olma, yaşam keyfi, iyimserlik ve ilgili olma boyutları ortaya çıkmıştır (Küçük, vd. ; 2018: 84).

4. BÖLÜM

4. DUYGUSAL EMEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Literatür incelendiğinde duygusal emek ve öznel iyi oluş ilişkisi üzerine çok fazla bir çalışmanın olmadığı görülmektedir.

Duygusal emek, çalışanların duygu yönetim sürecinin önemli olduğu bir süreçtir ve örgütün talep ettiği duygularla kendi duyguları arasında bir yönetim sürecidir. Hochschild (1979) , tarafından kavramlaştırılmıştır ve duygusal emek bir tür işçilik olarak ifade edilmiştir. Duygusal emeğin belirli bir amacı gerçekleştirmek için duygunun derecesi ya da kalitesinin değiştirilme çabasıdır. Bu çaba olumlu ve olumsuz duygu durumlarına sebep olabilmektedir.

Öznel iyi oluş, çalışanların işgücü niteliğini ve niceliğini etkileyen en önemli etkenlerden biridir (Zizek, Treven ve Cancer, 2015). Olumsuz duygulanım, olumlu duygulanım duygusal boyutu oluşturur ve duygusal iyi oluş ve mutluluk olarak tanımlanır, yaşam doyumunu ise bilişsel boyut oluşturur ve kişinin kendi yaşamından aldığı doyumdur (Aykaç, 2016: 27).

Duygusal emek ve öznel iyi oluşu ele alan Erturk, vd. (2016), yönetsel destek algısı üzerinde bir çalışma gerçekleştirmiş. Bu çalışma öğretmenler üzerinde bir çalışma niteliği taşımaktadır ve öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin anlamlı bir yordayıcısı olmadığı, öznel iyi oluşu ise düşük düzeyde yordadığı saptanmıştır.

Telef, vd. (2013), tarafından yapılan araştırmada ise öğretmenlerin sahip olduğu öznel iyi oluş ile başarı, iyilikseverlik, uyma ve güvenlik değerleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür.

5. BÖLÜM

5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

5.1. Araştırma Tasarımı

Duygusal emek ve öznel iyi oluş kavramları arasında bir ilişkinin test edilmesi için hipotezler oluşturulmuştur. Oluşturulan bu hipotezler bilimsel olarak test edilmeye hazır hale getirilmiştir ve tez çalışması verileri toplanmıştır. Ardından hipotezler test edilmiş ve elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu çalışmada tarama modeli kullanılmıştır.

Karasar (2005), tarama modeli, genel ve ilişkisel tarama yöntemi olarak ayrılır. Genel tarama modelinde, çok sayıda elemanı olan bir evrende evrenin tamamı ya da örneklem üzerinde yapılır ve evren hakkında genel bir yargıya varılır.

Karasar (2005), ilişkisel tarama modelin de ise iki veya daha çok değişken arasında birlikte veya değişimin varlığı ya da derecesini belirlemeye çalışılır. Bunlar korelasyon veya karşılaştırma türüdür. Korelasyon türü ilişki taramalarında değişkenlerin birlikte değişip değişmediklerine bakılır ve bunların nasıl olduğu anlaşılmaya çalışılır. Karşılaştırmalı tarama modelinde ise her iki durum belli değişkenler açısından betimlenir. Betimleme yapılır ve sonuçlar karşılaştırılır.

Bu çalışmada sayısal veriler ile ölçülebilir hale getirilip nesnelleştirilmiş ve nicel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır.

5.2. Araştırma Evreni ve Örnekleme

Araştırma evreni Aydın turist rehberler odasına (ATRO) bağlı ve aktif olarak görev yapan turist rehberlerini oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı 2018 yılında ATRO'ya kayıtlı 534 faal turist rehberi bulunmaktadır.

Örnekleme sayısı belirlenirken, kolayda örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Kolayda örnekleme seçilmesinin nedeni ise zaman ve maliyet açısından en uygun olan yöntem olmasıdır. Araştırmacılar kimi isterlerse onları örnekleme alırlar.

Örneklem büyüklüğü hesaplanırken güven düzeyi %95 olarak, güven aralığı ise 5 olarak dikkate alınmıştır. Sonuç olarak;

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

N: Evrendeki birey sayısı

n= Örneklem alınacak birey sayısı

p=İncelenecek olayın görülüş sıklığı

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; örneklem hatası ise d; 0, 05 olarak alınmıştır (Aydın, 2016).

$$534 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50$$

$$n = \frac{534 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.50^2 \times (534-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = 224$$

$$0.50^2 \times (534-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50$$

bu formüle göre hesaplanan örneklem büyüklüğü 224 kişi olarak saptanmıştır.

Verilerin toplanma sürecinde turist rehberlerine anketleri elektronik ortamda gönderilmiştir ve üye oldukları odanın elektronik ortamında doldurması sağlanmıştır. Bu aşamada anketlerden elektronik ortamda geri dönüş sayısı 51 olurken, 309 adet anket ise rehberler ile birebir iletişim sağlanarak elden doldurtulmuştur. Böylelikle analiz edilen toplam anket sayısı 360 adete ulaşmıştır.

5.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu çalışmada kullanılan anket, duygusal emek ölçeği ve öznel iyi oluş ölçeği ve demografik değişkenler olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır.

5.3.1. Duygusal Emek Ölçeği

Kuşadası bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerini ölçmek için Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek adı altında geliştirilen ve duygusal emek düzeylerini ölçen Diefendorff, vd. (2005) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin orijinaline 14 maddeden oluşur. Yüzeysel, derinlemesine, samimi olmak üzere 3 boyutu mevcuttur. Orijinalinde 7 li likert ölçeği kullanılmıştır. Tez çalışmasında bu ölçeğin orijinaline sadık kalınarak rehberlik hizmeti veren kişilere uyarlanmıştır ve 5 li likert ölçeği kullanılmıştır.

Duygusal emeğin alt boyutlarının içerdiği ifadeler şöyledir;

Yüzeysel Davranış: “işimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için farklı yüz ifadeleri takınırım.” Turist ile ilgilenirken gösteri yaparım”.

Samimi Davranış: “turistlere gösterdiğim duygular gerçektir”. “Turistlere karşı hislerim o an hissettiklerimle aynıdır”.

Derinlemesine Davranış: “İşimin gerektirdiği davranışları sergilemek için çaba sarf ederim”.

Basım, vd. (2012), çalışmalarında, Diefendorff, vd. (2005), duygusal emek ölçeğini Türkçeye uyarlanmıştır. Boyutlarını yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış boyutları olarak bulmuşlardır. Ölçeğin maddelerinin turist rehberlerinin çalışma koşullarını ifade etmesi ve bazı turist rehberleri ile birebir iletişimde ölçek ifadelerinin uygunluğu konusunda fikir paylaşımı yapılmış ve uyumluluğu konusunda kanaat oluşmuştur.

5.3.2. Öznel İyi Oluş Ölçeği

Çalışmada öznel iyi oluş düzeylerini ölçmek için Oxford Happiness Inventory, Hills ve Argyle'nin (2002) çalışmasında kullanılan 29 ifadeli orijinal ölçeğe yer verilmiştir.

Ölçek negatif duygulanım, olumlu duygulanım ve yaşam doyumu boyutlarından oluşmaktadır. Güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiş bu ölçekte orijinalinde 7 li likert ölçeği kullanılmıştır. Tez çalışmamızda ise 5 li likert'e dönüştürülmüştür.

Rehberlere yapılan araştırmada cevap olarak (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Tamamen katılıyorum şeklinde cevaplar vermeleri istenmiştir.

Doğan ve Sapmaz (2012) ise, ölçeğin Türkçeye uyarlamasını yaptıkları çalışmada, gerçekleştirdikleri faktör analizinde, temel bileşenler analizi ile herhangi bir döndürme yapılmadan öz değeri 1'in üzerinde olan 7 faktörlü bir yapı elde etmişlerdir. Daha sonra bu çalışmada elde edilen 5 faktör, sayıca daha az olması nedeniyle, faktörü oluşturan maddeler ve yazın (Diener vd. , 1999: 277; Robbins, vd. , 2012: 103) dikkate alınarak faktörler isimlendirilmeye çalışılmıştır. Böylece öznel iyi oluşun coşkulu olma, mutlu olma, yaşam keyfi, iyimserlik ve ilgili olma boyutları ortaya çıkmıştır (Küçük, vd. ; 2018: 84).

5.4. Verilerin Toplanması

Bu çalışmada anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniği kullanılmasının, zaman ve maliyet açısından avantaj sağlamaktadır. Anket dağıtma ve toplama 2018 yılının Nisan-Ağustos ayları arasında yapılmıştır. Anketlerin dağılımı, bir kısmı Aydın'a bağlı Kuşadası Rehberler Odası tarafından mail yoluyla gönderilmiştir. Geri dönüş olarak internetten 51 adet anket formuna ulaşılmıştır. Geriye kalan 309 adet anket ise elden turist rehberleriyle birebir iletişimde doldurulmuştur. Araştırmada SPSS 18 (Statistical Package For Social Sciences) paket programı kullanılmıştır.

Elde edilen veriler katılımcılar tarafından gönüllülük esası ile oluşturulmuştur. Katılımcılar bu araştırmanın mesleki sorunlarına çözüm üreteceği fikrine sahip olmuştur.

5.5. Verilerin Analizi

Bu araştırma sonuçlarının değerlendirmesinde, ikili grupların istatistik sonuçlarını test edebilmek Whitney U testi uygulanmıştır. Çoklu grupların ortalaması için öncelikle normallik testi yapılmış, değerler normal dağılmadığı için, Kruskal Wallis testi ve aralarındaki ilişkiyi saptamak için Korelasyon analizleri yapılmıştır.

Karasal (2005), ilişki tarama modeli, iki yada daha fazla değişken arasında değişim varlığını ve derecesini belirleyen araştırma modeli olarak tarif edilir ve ilişki tarama modelinde değişkenler arası ilişki, korelasyon türü ve karşılaştırma türü olmak üzere ikiye ayrılır. Korelasyon türü ilişki taramalarda, değişkenlerin nasıl olduğu ve birlikte değişip değişmediğine bakılır. Karşılaştırmalı ilişki tarama modelinde ise en az iki değişken vardır ve bunlardan birine göre gruplar oluşturulur ve öteki değişkene göre inceleme yapılarak aralarında bir farklılaşma var mı incelenir.

Korelasyon testinde, değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson Korelasyon Testi uygulanmıştır. Korelasyon analizi iki yada daha fazla değişkeni inceler ve aralarında ilişki olup olmadığını ve ilişki varsa yönünü ve gücünü belirlemek amacıyla kullanılmıştır.

Alpar (2003, korelasyon kat sayısı -1 ve + 1 değerleri arasındadır. Korelasyon kat sayıları; 0, 00-0, 25 arasında “çok zayıf”, 0, 26 -0, 49 arasında “zayıf”, 0, 50- 0, 69 değeri “orta” 0, 70-0, 89 arasında değer “yüksek”, 0, 90- 1, 00 arası değer ise “çok yüksek” şeklinde ifade edilir. Korelasyon katsayısı pozitif olması durumunda, doğrusal bir ilişkinin olduğu, negatif olması durumunda ters yönlü bir ilişkinin olduğunu görebilmekteyiz (Alpar, 2003).

5.6. Araştırma Hipotezleri

Turizm sektörü bir hizmet sektörü olması nedeniyle, turistlerle sürekli bir yüz yüze iletişim gerçekleştiren turist rehberleri, duygusal emek sarfiyatında bulunmaktadır. Bu tez çalışmamızda Kuşadası’nda rehberlik yapmakta olan turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışı ve öznel iyi oluş düzeyleri arasında ilişki saptanmak istenmiştir.

Bu ilişkiyi saptamak amacıyla, turizm sektörü ve diğer sektörlerde yapılmış olan duygusal emek ve tükenmişlik konularını içeren araştırmaların sonucunda elde edilmiş olan verilere dayanarak hipotezler oluşturulmuştur.

Demografik Özelliklerin Duygusal Emek Boyutları Üzerindeki Arasındaki İlişkiye İlişkin Kurulan Hipotezler

Bu ölçekte oluşturulan hipotezler şöyledir.

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

H1-a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H1-b: Samimi Davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H1-c: Derinlemesine davranış alt boyutu ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

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

H2-a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2-b: Samimi Davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2-c: Derinlemesine davranış alt boyutu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

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

H3-a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3-b: Samimi Davranış alt boyutu ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3-c: Derinlemesine davranış 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.

H4-a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4-b: Samimi Davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4-c: Derinlemesine davranış alt boyutu ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5: Duygusal emek ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5-a: Yüzeysel Davranış alt boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5-b: Samimi Davranış alt boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5-c: Derinlemesine davranış alt boyutu ile gelir durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

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

H6-a: Yüzeysel Davranış alt boyutu mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6-b: Samimi Davranış alt boyutu mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6-c: Derinlemesine davranış alt boyutu mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

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

H7-a: Yüzeysel Davranış alt boyutu çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7-b: Samimi Davranış alt boyutu çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7-c: Derinlemesine davranış alt boyutu çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Demografik Özelliklerin Öznel İyi Oluş Arasında İlişkiye İlişkin Kurulan Hipotezler

H8: Öznel iyi oluş ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H9: Öznel iyi oluş ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H10: Öznel iyi oluş ile eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H11: Öznel iyi oluş ile medeni durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H12: Öznel iyi oluş ile gelir durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H13: Öznel iyi oluş ile mesleki tecrübe arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H14: Öznel iyi oluş ile çalışma şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Boyutlarına İlişkin Kurulan Hipotezler

H15: Duygusal emek ile öznel iyi oluş arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H15-a: Yüzeysel Davranış boyutu ile öznel iyi oluş duygu durumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H15-b: Derinlemesine davranış boyutu ile öznel iyi oluş duygu durumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H15-c: Samimi davranış boyutu ile öznel iyi oluş duygu durumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.



6. BÖLÜM

6. ANALİZLER VE BULGULAR

6.1. Katılımcıların Demografik Bulguları

Çizelge 6. 1. : Demografi Özellikleri

CİNSİYET		Frekans	%
	Kadın	163	45, 3
	Erkek	197	54, 7
	Toplam	360	100, 0
YAŞ		Frekans	%
	18-25	70	19, 4
	26-35	212	58, 9
	36-45	51	14, 2
	46 ve üst	27	7, 5
	Toplam	360	100, 0
EĞİTİM		Frekans	%
	Ön Lisans	15	4, 2
	Lisans	311	86, 4
	Lisansüstü	34	9, 4
	Toplam	360	100, 0
MEDENİ DURUM		Frekans	%
	Evli	138	38, 3
	Bekar	222	61, 7
	Toplam	360	100, 0
GELİR DÜZEYİ		Frekans	%
	1000 ve alt	4	1, 1
	1001-1500	2	, 6
	1501-2000	33	9, 2
	2001-2499	53	14, 7
	2500 ve üzeri	268	74, 4
	Toplam	360	100, 0
ÇALIŞMA SÜRESİ		Frekans	%
	1-6	205	56, 9
	6-11	84	23, 3
	11 ve üzeri	71	19, 7
	Toplam	360	100, 0
BAĞLI BULUNULAN ACENTA		Frekans	%
	Evet	95	26, 4
	Hayır	265	73, 6
	Toplam	360	100, 00

Çalışma kapsamında bireylerin cinsiyetlerine göre dağılımında kadınlar %45, 3'ünü (163), erkekler %54, 7sini (197) oluşturur. Bireylerin yaşlarına göre dağılımında, 18-25 , %19, 4, 26-35 yaş, %58, 9, 35-45 yaş, %14, 2, 46 ve üst, %7, 5'ini oluşturur. Bireylerin eğitim durumları ele alındığında, Önlisans, %4, 2 sini, Lisans, %86, 4'ünü, Lisansüstü, %34'ünü oluşturmaktadır.

Çalışma kapsamında bireylerin medeni durumuna göre dağılımda; Evli %38, 30'unu, Bekar %61, 7'sini oluşturmaktadır. Bireylerin gelir düzeyine göre dağılımda; 1000 ve alt, %1, 1 ini, 1001, 1500 , %0, 6 sını, 1501-2000, %9, 2'sini, 2001-2499, %14, 7 sini, 2500 ve üzeri, %74, 40'ını oluşturur. Bireylerin mesleki tecrübelerine göre dağılımında; 1-5 yıl; %56, 9, 6-10 yıl; %23, 30, 11 ve üzeri ; %19, 70'ini oluşturur. Bağlı bulunulan acentaya göre dağılımda ise,%26,4 acentaya bağlı çalışan, %73,6 ise serbest olarak çalışmaktadır.

6.2. Duygusal Emek Ve Alt Boyutları İle Öznel İyi Oluş ve Alt Boyutları Verilerine İlişkin Normallik Testi

Çizelge 6. 2. : Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	İstatistik	sd	p
Duygusal emek	, 082	360	, 000
Yüzeysel duygular	, 127	360	, 000
Derinlemesine duygular	, 163	360	, 000
Samimi duygular	, 223	360	, 000
Öznel iyi oluş	, 073	360	, 000
a. Lilliefors önem derecesi doğrulaması			

Duygusal emek ve alt boyutları ile öznel iyi oluş verileri normal dağılım göstermemişlerdir ($p < 0, 05$).

Normallik göstermediğinden dolayı iki değişkenlilerde Mann-Whitney U testi, çoklu değişkenlerde ise Kruskal Wallis Testi yapılmıştır.

6.3. Duygusal Emekle ve Cinsiyet Değişkenleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 3. : Bireylerin Cinsiyetleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi

Duygusal Emek- Cinsiyet Değişkeni

	Cinsiyet	N	Sıra Ort.
Duygusal emek	Kadın	163	186, 02
	Erkek	197	175, 93
	Toplam	360	
Yüzeysel duygular	Kadın	163	193, 64
	Erkek	197	169, 62
	Toplam	360	
Derinlemesine duygular	Kadın	163	179, 58
	Erkek	197	181, 26
	Total	360	
Samimi duygular	Kadın	163	167, 43
	Erkek	197	191, 32
	Toplam	360	

Test İstatistiği ^a

	Duygusal emek	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
Mann-Whitney U	15155, 000	13913, 000	15905, 000	13924, 500
Wilcoxon W	34658, 000	33416, 000	29271, 000	27290, 500
Z	-, 918	-2, 189	-, 155	-2, 207
p	, 359	, 029	, 877	, 027

Analiz sonucu şöyledir ki;

H-1: Bireylerin cinsiyetleri ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılık yoktur ($p < 0, 05$).

H-1a: Bireylerin cinsiyetleri ile yüzeysel duygu düzeyleri arasında farklılık vardır ($p < 0, 05$).

Kadın bireyler erkek bireylere göre daha fazla yüzeysel duygu seviyesine sahiptirler.

H-1b: Bireylerin cinsiyetleri ile derinlemesine duygular düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur ($p > 0, 05$).

H-1c: Bireylerin cinsiyetleri ile samimi duygu düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$).

Erkek bireyler kadın bireylere göre daha fazla samimi duygu seviyesine sahiptirler.

Hipotezin testi; H-1a, H-1c, ifadeleri alt hipotezi kabul edilmiş olup, H-1, H-1b hipotezleri red edilmiştir.

6.4. Öznel İyi Oluş ile ve Cinsiyet Değişkenler Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 4. : Bireylerin Cinsiyetleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi

Sıra Ortalamaları			
	Cinsiyet	N	Sıra Ort.
Öznel iyi oluş	Kadın	163	181, 60
	Erkek	197	179, 59
	Toplam	360	
			Öznel iyi oluş
Mann-Whitney U	15875, 500		
Wilcoxon W	35378, 500		
Z	-, 183		
p	, 855		

H2: Bireylerin cinsiyetleri ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur ($p > 0,05$).

Hipotez Analizi: H2 hipotezi red olmuştur.

6.5. Duygusal Emek ile ve Yaş Değişkenler Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 5. : Bireylerin Yaş Grupları İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

Sıra Ortalamaları			
	Yaş	N	Sıra Ort.
Duygusal emek	18-25	70	210, 24
	26-35	212	166, 06
	36-45	51	212, 52
	46 ve üst	27	156, 31
	Toplam	360	
Yüzeysel duygular	18-25	70	181, 54
	26-35	212	178, 57
	36-45	51	204, 00

	46 ve üst	27	148, 57	
	Toplam	360		
Derinlemesine duygular	18-25	70	205, 29	
	26-35	212	169, 01	
	36-45	51	208, 52	
	46 ve üst	27	153, 48	
	Toplam	360		
Samimi duygular	18-25	70	207, 61	
	26-35	212	172, 02	
	36-45	51	174, 84	
	46 ve üst	27	187, 50	
	Toplam	360		
Test İstatistiği^{a, b}				
	Duygusal emek	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
X ²	16, 154	5, 264	12, 376	6, 665
sd	3	3	3	3
p	, 001	, 153	, 006	, 083
H-3: Bireylerin yaş grupları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0, 05).				
H-3a: Bireylerin yaş grupları ile yüzeysel duygu düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur (p>0, 05).				
H-3b: Bireylerin yaş grupları ile derinlemesine duygu düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0, 05).				
H-3a: Bireylerin yaş grupları ile samimi duygu düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur (p>0, 05).				
a. Kruskal Wallis Test				
b. Grup Değişkeni: Yaş				

Hipotez Analizi; H-3a, H-3c hipotezleri red olup, H-3b hipotezi kabul edilmiştir. 36-45 yaş grubu ile 18-25 yaş grubunun duygusal emek düzeyleri diğer yaş gruplarından daha yüksektir. 46 ve üstü yaş grubu bireyler en düşük duygusal emek düzeyine sahiptirler.

6.6. Öznel İyi Oluş ile ve Yaş Değişkenler Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 6. : Bireylerin Yaş Grupları İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

	Öznel iyi oluş
X ²	8, 742
sd	3
p	, 033

H-4: Bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). 18-25 ve 36-45 yaş grubunun öznel iyi oluş düzeyleri diğer yaş gruplarına göre daha yüksektir. *Hipotez Analizi; H-4 hipotezi kabul edilmiştir.*

6.7. Duygusal Emek ile ve Eğitim Değişkenleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 7. : Bireylerin Eğitim İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

Sıra Ortalamaları			
	Eğitim	N	Sıra Ort.
Duygusal emek	Ön Lisans	15	163, 03
	Lisans	311	185, 31
	Lisansüstü	34	144, 25
	Toplam	360	
Yüzeysel duygular	Ön Lisans	15	166, 47
	Lisans	311	185, 45
	Lisansüstü	34	141, 37
	Toplam	360	
Derinlemesine duygular	Ön Lisans	15	162, 07
	Lisans	311	186, 99
	Lisansüstü	34	129, 25
	Toplam	360	

Samimi duygular	Ön Lisans	15	184, 50
	Lisans	311	177, 47
	Lisansüstü	34	206, 41
	Toplam	360	

Test İstatistiği ^{a, b}				
	Duygusal emek	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
X ²	5, 233	5, 832	10, 176	2, 479
sd	2	2	2	2
P	, 073	, 054	, 006	, 290
a. Kruskal Wallis Test				
b. Grup değişkeni: Eğitim				
H-5: Bireylerin duygusal emek düzeyleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık yoktur (p>0, 05)				
H-5a: Bireylerin yüzeysel duygu düzeyleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık yoktur (p>0, 05).				
H-5b: Bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır(p<0, 05). Lisans eğitimi seviyesindeki bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri diğer bireylere göre daha yüksektir.				
H-5c: Bireylerin samimi duygu düzeyi seviyeleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık yoktur (p>0, 05).				

Hipotez Analizi; H-5a, H-5c hipotezleri red olup, H-5b hipotezi kabul edilmiştir.

6.8. Öznel İyi Oluş ile ve Eğitim Değişkenleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 8. : Bireylerin Eğitim Düzeyleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

Sıra Ortalamaları			
	Eğitim	N	Sıra Ort.
Öznel iyi oluş	Ön Lisans	15	121, 17
	Lisans	311	177, 86
	Lisansüstü	34	230, 79
	Toplam	360	

Test İstatistiği ^{a, b}	
	Öznel iyi oluş
X ²	13, 050
sd	2
P	, 001
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grup Değişkeni: Eğitim	
H-6: Bireylerin öznel iyi oluş seviyeleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0, 05). Lisans üstü eğitim seviyesindeki bireylerin öznel iyi oluş seviyeleri diğerlerine göre daha yüksektir.	

Hipotez Analizi; H-6 hipotezi kabul edilmiştir.

6.9. Duygusal Emek ile ve Medeni Durum Değişkenleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 9. : Bireylerin Medeni Durumları İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi

Sıra Ortalamaları			
	Medeni	N	Sıra Ort.
Duygusal emek	Evli	138	196, 38
	Bekar	222	170, 63
	Toplam	360	
Yüzeysel duygular	Evli	138	198, 32
	Bekar	222	169, 42
	Toplam	360	
Derinlemesine duygular	Evli	138	176, 43
	Bekar	222	183, 03
	Toplam	360	
Samimi duygular	Evli	138	178, 62
	Bekar	222	181, 67
	Toplam	360	

Test İstatistiği ^a				
Çizelge 6. 9. : Bireylerin Medeni Durumları İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi				
	Duygusal emek	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
Mann-Whitney U	13127, 000	12859, 000	14756, 500	15058, 000
Wilcoxon W	37880, 000	37612, 000	24347, 500	24649, 000
Z	-2, 287	-2, 572	-, 592	-, 276
p	, 022	, 010	, 554	, 783
a. Grup değişkeni: Medeni hal				
H-7: Bireylerin duygusal emek düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). Evli bireylerin duygusal emek düzeyleri bekar bireylere göre daha yüksektir.				
H-7a: Bireylerin yüzeysel duygu düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). Evli bireylerin yüzeysel duygu düzeyleri bekar bireylere göre daha yüksektir.				
H-7b: Bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı farklılık yoktur ($p > 0, 05$).				
H-7c: Bireylerin samimi duygu düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı farklılık yoktur ($p > 0, 05$).				

Hipotez Analizi; H-7a hipotezi kabul olup, H-7b, H-7c hipotezleri red edilmiştir.

6.10. Öznel İyi Oluş ile ve Medeni Durum Değişkenleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 10. : Bireylerin Medeni Durumları İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann-Whitney U Testi

	Medeni	N	Sıra Ort.
Öznel iyi oluş	Evli	138	193, 94
	Bekar	222	172, 14
	Total	360	
			Öznel iyi oluş
Mann-Whitney U			13463, 000
Wilcoxon W			38216, 000
Z			-1, 935
p			, 053

H-8 Bireylerin medeni durumları ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur ($p>0,05$).

Hipotez analizi; Hipotezler red olmuştur.

6.11. Duygusal Emek ile ve Gelir Seviyesi Değişkenleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 11. : Bireylerin Gelir Seviyeleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

Sıra Ortalaması			
	Ücret	N	Sıra Ort.
Duygusal emek	1000 ve alt	4	140,00
	1001-1500	2	17,50
	1501-2000	33	211,79
	2001-2499	53	204,35
	2500 ve üzeri	268	173,75
	Toplam	360	
	Yüzeysel duygular	1000 ve alt	4
1001-1500		2	69,00
1501-2000		33	164,83
2001-2499		53	179,21
2500 ve üzeri		268	184,25
Toplam		360	
Derinlemesine duygular		1000 ve alt	4
	1001-1500	2	14,50
	1501-2000	33	201,38
	2001-2499	53	188,80
	2500 ve üzeri	268	178,77
	Toplam	360	
	Samimi duygular	1000 ve alt	4
1001-1500		2	221,75
1501-2000		33	249,02
2001-2499		53	201,43
2500 ve üzeri		268	167,14
Toplam		360	

Test istatistiği ^{a, b}				
	Duygusal emek	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
X ²	12, 457	4, 331	9, 616	22, 327
sd	4	4	4	4
P	, 014	, 363	, 047	, 000
a. Kruskal Wallis Test				
b. Grup Değişkeni: ücret				
<p>H-9 Bireylerin gelir seviyeleri ile duygusal emek düzeyleri seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0, 05). 1501-2000 gelir seviyesindeki bireylerin duygusal emek düzeyi seviyeleri diğerlerinden yüksektir.</p> <p>H-9a Bireylerin gelir seviyeleri ile yüzeysel duygu düzeyleri seviyeleri arasında anlamlı farklılık yoktur(p>0, 05).</p> <p>H-9b Bireylerin gelir seviyeleri ile derinlemesine duygu düzeyleri seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0, 05). 1501-2000 gelir seviyesindeki bireylerin derinlemesine duygu düzeyi seviyeleri diğerlerinden yüksektir.</p> <p>H-9c Bireylerin gelir seviyeleri ile samimi duygu düzeyleri seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0, 05). 1501-2000 gelir seviyesindeki bireylerin samimi duygu düzeyi seviyeleri diğerlerinden yüksektir</p>				

Hipotez Analizi; H-9a hipotezi red olup, H-9b, H-9c hipotezleri kabul edilmiştir.

6.12. Öznel İyi Oluş ile ve Gelir Seviyesi Değişkenleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 12. : Bireylerin Gelir Seviyeleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

	Gelir Seviyesi	N	Sıra Ort.
Öznel iyi oluş	1000 ve alt	4	282, 00
	1001-1500	2	210, 25
	1501-2000	33	237, 39
	2001-2499	53	197, 46
	2500 ve üzeri	268	168, 40
	Toplam	360	

Test istatistiği	
X ²	Öznel iyi oluş
sd	18, 909
p	4
	, 001

H-10: Bireylerin gelir seviyeleri ile öznel iyi oluş düzeyleri seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$). 1000 ve altı gelir seviyesindeki bireylerin öznel iyi oluş düzey seviyeleri diğerlerinden yüksektir. *Hipotez Analizi; H-10 hipotezi kabul edilmiştir.*

6.13. Duygusal Emek ile ve Çalışma Süreleri Değişkenler Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 13. : Bireylerin Çalışma Süreleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

Sıra Ortalamaları			
	Çalışılan Süre	N	Sıra Ort.
Duygusal emek	1-5	205	173, 48
	6-10	84	182, 93
	11 ve üzeri	71	197, 90
	Toplam	360	
Yüzeysel duygular	1-5	205	174, 75
	6-10	84	179, 53
	11 ve üzeri	71	198, 24
	Toplam	360	
Derinlemesine duygular	1-5	205	181, 15
	6-10	84	165, 49
	11 ve üzeri	71	196, 37
	Toplam	360	
Samimi duygular	1-5	205	179, 09
	6-10	84	195, 26
	11 ve üzeri	71	167, 11
	Toplam	360	

Test İstatistiği ^{a, b}				
	Duygusal emek	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
X ²	2, 977	2, 717	3, 490	3, 006
sd	2	2	2	2
P	, 226	, 257	, 175	, 222

H-11 Bireylerin çalışma süreleri ile duygusal emek düzeyleri ve alt boyutları düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur (p>0, 05).

Hipotez Testi; Hipotezler red olmuştur.

6.14. Öznel İyi Oluş ile ve Çalışma Süreleri Değişkenler Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 14. : Bireylerin Çalışma Süreleri İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Kruskal Wallis Testi

Sıra Ortalamaları			
	Çalışma Süresi	N	Sıra Ort.
Öznel iyi oluş	1-5	205	168, 30
	6-10	84	202, 11
	11 ve üzeri	71	190, 15
	Toplam	360	

Test İstatistiği	
	Öznel iyi oluş
X ²	7, 064
sd	2
p	, 029
a. Kruskal Wallis Test	
b. Grup değişkeni: Çalışma Süreleri	
.	

H-12 Bireylerin çalışma süreleri ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır (p<0, 05). 6-10 yıl arası çalışanların öznel iyi oluş düzeyleri diğerlerine göre daha yüksektir. *Hipotez Analizi; H-12 hipotezi kabul edilmiştir.*

6.15. Duygusal Emek ile ve Acentaya Bağlılık Değişkenler Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 15. : Bireylerin Acentalara Bağlılık Durumları İle Duygusal Emek Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann Whitney-U Testi

Sıra Ortalamaları				
	Bağlı bulunduğu acenta var mıdır?	N	Sıra Ort.	
Duygusal emek	Evet	95	209, 15	
	Hayır	265	170, 23	
	Toplam	360		
Yüzeysel duygular	Evet	95	221, 62	
	Hayır	265	165, 76	
	Toplam	360		
Derinlemesine duygular	Evet	95	198, 55	
	Hayır	265	174, 03	
	Toplam	360		
Samimi duygular	Evet	95	146, 97	
	Hayır	265	192, 52	
	Toplam	360		
Test İstatistiği ^a				
	Duygusal emek	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
Mann-Whitney U	9866, 000	8681, 000	10872, 500	9402, 000
Wilcoxon W	45111, 000	43926, 000	46117, 500	13962, 000
Z	-3, 134	-4, 507	-1, 995	-3, 726
p	, 002	, 000	, 046	, 000
a. Grup değişkeni: Bağlı bulunduğu acenta var mıdır?				
<p>H-13: Bireylerin duygusal emek düzeyleri ile acentalara bağlılıkları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). Acentaya bağlı bireylerin duygusal emek düzeyleri daha yüksektir.</p> <p>H-13a: Bireylerin yüzeysel duygu düzeyleri ile acentalara bağlılıkları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). Acentaya bağlı bireylerin duygusal emek düzeyleri daha yüksektir.</p> <p>H-13b: Bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri ile acentalara bağlılıkları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). Acentaya bağlı bireylerin duygusal emek düzeyleri daha yüksektir.</p> <p>H-13c: Bireylerin samimi duygu düzeyleri ile acentalara bağlılıkları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). Acentaya bağlı olmayan bireylerin duygusal emek düzeyleri daha yüksektir.</p>				

Hipotez Analizi; H-13a, H-13b, H-13c hipotezleri kabul edilmiştir.

6.16. Öznel İyi Oluş ile ve Acentaya Bağlılık Değişkenler Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 16. : Bireylerin Acentalara Bağlılık Durumları İle Öznel İyi Oluş Düzeyleri Ve Alt Boyutları Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Mann Whitney-U Testi

Sıra Ortalamaları			
	Bağlı bulunduğu acenta var mıdır?	N	Sıra Ort.
Öznel iyi oluş	Evet	95	161, 84
	Hayır	265	187, 19
	Toplam	360	

Test İstatistiği ^a	
	Öznel iyi oluş
Mann-Whitney U	10815, 000
Wilcoxon W	15375, 000
Z	-2, 039
p	, 041
a. Grup Değişkeni: Bağlı bulunduğu acenta var mıdır?	

H-14: Bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile acentalara bağlılıkları arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0, 05$). Acentaya bağlı olmayan bireylerin iyi oluş düzeyleri daha yüksektir. *Hipotez Analizi; H-14 hipotezi kabul edilmiştir.*

6.17. Öznel İyi Oluş ile ve Duygusal Emek Düzeyleri Arası İlişkiyi Gösteren Bulgular ve Hipotezlerin Testi

Çizelge 6. 17. : Bireylerin Öznel İyi Oluş Düzeyleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Korelasyon			
		Öznel iyi oluş	Duygusal emek
	Pearson Korelasyon	1	, 049
	p		, 351
	N	360	360

H-15 Bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri arasında ilişki yoktur ($p > 0, 01$).

Hipotez Analizi; Hipotezler red olmuştur.

Çizelge 6. 18. : Bireylerin Öznel İyi Oluş Düzeyleri İle Duygusal Emek Düzeyleri Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Öznel iyi oluş	Yüzeysel duygular	Derinlemesine duygular	Samimi duygular
Pearson korelasyon	-, 085	-, 041	, 294
p	, 109	, 440	, 000
N	360	360	360

H-15a: Bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile yüzeysel duygular arasında anlamlı ilişki yoktur ($p > 0, 01$).

H-15b: Bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile derinlemesine duygular arasında anlamlı ilişki yoktur ($p > 0, 01$).

H-15c: Bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile samimi duygular arasında pozitif yönde kuvvetsiz bir ilişki vardır ($p < 0, 05$).

Hipotez Analizi; H-15a, H-15b hipotezleri red olup, H-15c hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİ

Bu bölümde, Kuşadası'nda faal olarak çalışan turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek ve öznel iyi oluş davranış kavramları ve ilişkileri incelenmiş olup tez çalışmasının sonuçları ve önerileri sunulmuştur. İlk olarak turist rehberlerinin demografik özellikleri ve bulguları ve araştırmanın başında yer alan araştırma sorularının cevaplarına yer verilmiştir. Daha sonra öneriler ile çalışma sonlandırılmıştır.

Sonuç

Elde edilen verilere göre, araştırmaya katılan turist rehberlerinin cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde, bireylerin cinsiyetlerine göre dağılımında kadınlar %45, 3'ünü (163), erkekler %54, 7' sini (197) oluşturduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunun, bekar (%61, 7), lisans, (%86, 4), 26-35 yaş (%58, 9), gelir durumu, 2500 ve üzeri (%74, 40), acenta'ya göre dağılımında; 1-5 yıl; (%56, 9), %73,6'sında acentaya bağlı çalışmadığı görülmüştür.

Tez çalışması, Aydın/Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ve öznel iyi oluş düzeyleri arasında ilişki saptamak olarak belirlenen araştırma sorularının yanıtları aşağıda sunulmaktadır.

Duygusal Emek Ve Alt Boyutlarının, Öznel İyi Oluş Düzeyleri Üzerinde Etkisi Var Mıdır?

Araştırma bulgularına göre, duygusal emekle öznel iyi oluş düzeyleri arasında ilişki yoktur. Öznel iyi oluş düzeyleri ile yüzeysel duygular, derinlemesine duygular arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Fakat öznel iyi oluş düzeyleri ile samimi duygular arasında pozitif yönde kuvvetsiz bir ilişki vardır.

Yüzeysel Davranış Alt boyutu ile Öznel İyi Oluş Düzeyleri Üzerinde Etkisi

Duygusal emek duygu gösterimlerinin öznel iyi oluş boyutları üzerinde etkisini saptamak amacıyla, duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışın, öznel iyi oluş duygu düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Buna göre yüzeysel davranış sergileyen turist rehberlerinin sergiledikleri davranış ile öznel iyi oluş düzeyleri etkilenmemektedir.

Derinlemesine Davranış Alt boyutu ile Öznel İyi Oluş Alt Boyutları ilişkisi

Duygusal emek duygu gösterimlerinin öznel iyi oluş boyutları üzerinde etkisini saptamak amacıyla, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine davranışın, öznel iyi oluş alt boyut düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Buna göre derinlemesine davranış sergileyen turist rehberlerinin sergiledikleri davranış ile öznel iyi oluş düzeyleri etkilenmemektedir.

Samimi Davranış Alt boyutu ile Öznel İyi Oluş Alt Boyutları İlişkisi

Duygusal emek duygu gösterimlerinin öznel iyi oluş boyutları üzerinde etkisini saptamak amacıyla, duygusal emek alt boyutlarından samimi davranışın, öznel iyi oluş alt boyut düzeyleri arasında pozitif yönde kuvvetsiz bir ilişki vardır. Buna göre samimi davranış sergileyen turist rehberlerinin sergiledikleri davranış ile öznel iyi oluş düzeylerini çok azda olsa etkilenmektedir.

Demografik Değişkenlerin Duygusal Emek ve Öznel iyi oluş Düzeylerinin Etkisi Var mıdır?

Cinsiyet Değişkeninin Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Üzerinde Etkisi

Duygusal emek davranışı ve cinsiyet karşılaştırıldığında yüzeysel ve samimi duygu davranış boyutunda anlamlı farklılık görülmüştür. Bu çalışmada bireylerin cinsiyetleri ile yüzeysel duygu düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır. Kadın bireyler erkek bireylere göre daha fazla yüzeysel duygu seviyesine sahiptir. Ayrıca bireylerin cinsiyetleri ile samimi duygu düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır. Erkek bireyler kadın bireylere göre daha fazla samimi duygu seviyesine sahiptir.

Johnson (2007) ve Özdemir vd. (2013), kadınların daha fazla derinlemesine davranış gösterdiğini saptamıştır. Fakat bu çalışmada yüzeysel ve samimi duygu davranışlarında cinsiyete göre farklılaşma mevcuttur.

Bu çalışmada bireylerin cinsiyetleri ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur.

Plagnol ve Easterlin (2008), cinsiyet açısından yapılan araştırmada, genellikle kadınların erkeklere göre daha fazla mutlu olduğu saptamışlardır. Kadınlar, gençlik dönemlerinde daha mutlu iken, yaş ilerledikçe daha mutsuz olmaktadır.

Wermaat (2005), çalışmasında, Hollandalı ve Surinamlı erkek ve kadınların benzer derecede mutluluk sahibi olduklarını ama Fas ve Türk erkek ve kadınlarda farklı olduğunu ifade etmiştir. Fas’da erkeklerin mutsuz, kadınların mutlu, Türklerde ise erkeklerin daha mutlu olduğu ifade edilmiştir.

Yaş Değişkeninin Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Üzerinde Etkisi

Duygusal emek davranışının yaşa göre literatürde farklılık göstermediği belirtilmiştir (Kaya ve Özhan, 2012; Başbuğ, vd. 2010). Bu çalışma bulgularına göre yaş grupları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır. 36-45 yaş grubu ile 18-25 yaş grubunun duygusal emek düzeyleri diğer yaş gruplarına göre daha yüksektir. 46 ve üstü yaş grubu bireyler en düşük duygusal emek düzeyine sahiptirler.

Öznel iyi oluşta bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır. 18-25 ve 36-45 yaş grubunun öznel iyi oluş düzeyleri diğer yaş gruplarına göre daha yüksektir.

Bu çalışmada 18-25 ve 36-45 yaş grupları diğer yaş gruplarına göre daha mutludur. Veenhoven (1997) çalışmasına göre ise, yaşlı ve genç insanlar eşit şekilde mutludur.

Eğitim Durumu Değişkeninin Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Üzerinde Etkisi

Duygusal emek davranış düzeyleri ile yüzeysel, samimi duygu düzey seviyelerinde eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık yoktur. Bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır. Lisans eğitimi seviyesindeki bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri, diğer eğitim seviyelerine göre daha yüksektir.

Öznel iyi oluş duygu seviyeleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır. Lisanüstü eğitim seviyesine sahip olan bireylerin öznel iyi oluş duygu seviyeleri diğer eğitim gruplarına göre yüksektir. Yani diğer eğitim gruplarına göre mutluluk düzeyleri yüksektir. Literatürde ise, TÜİK’in 2003-2009 yılları arasında eğitim ve mutluluk üzerine yapılan çalışmada, 2003 yılında okur yazar olmayanların mutluluk düzeyleri üniversite mezunlarına göre daha düşüken, 2009 yılındaki çalışmada okur-yazar olmayanlarda mutluluk düzeyinde artış görülmüştür ve üniversite mezunlarının mutluluk seviyesi düşmüştür.

Medeni Durumu Değişkeninin Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Üzerinde Etkisi

Duygusal emek düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı farklılık vardır. Evli bireylerin duygusal emek düzeyleri bekar bireylere göre daha yüksektir. Yüzeysel duygu düzeyleri bekar bireylere göre daha yüksektir. Derinlemesine ve samimi duygu düzeyleri ile medeni durum arasında anlamlı farklılık yoktur.

Bu çalışmada öznel iyi oluş düzeyleri ile medeni durum arasında anlamlı farklılık yoktur. Fakat Diener (2009), evli kişiler her zaman evlenmeyen ya da boşanan, eşi ölmüş kişilerden daha mutludur şeklinde ifade etmiştir (Eroğlu, 2013: 88).

Gelir Seviyesi Değişkeninin Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Üzerinde Etkisi

Bireylerin gelir seviyeleri ile duygusal emek düzeyleri seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır. 1501-2000 gelir seviyesindeki bireylerin duygusal emek düzeyi seviyesi diğerlerinden yüksektir. Derinlemesine ve samimi duygu düzeyleri seviyeleri arasında 1501-2000 gelir seviyesinde anlamlı farklılık göstermektedir.

Öznel iyi oluş düzeyleri ile gelir seviyesi arasında anlamlı farklılık vardır. 1000 ve altı gelir seviyesine sahip olan bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri seviyeleri diğerlerine göre yüksektir.

Argyle (1999), çalışmasına göre mutluluk ve gelir arasında küçük bir anlamlı farklılaşma vardır. Gelirin mutluluk üzerinde etkisi gelir seviyesi düşük kişilerde daha belirgindir. Temel ihtiyaç sorunu yaşanan gelir seviyesi düşük kişiler de gelir artışı büyük oranda mutluluğu etkilemektedir (Argyle, 1999: 356-357).

Çalışma süreleri ile Değişkeninin Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Üzerinde Etkisi

Bireylerin çalışma düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri ile alt boyutları düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur.

Bireylerin çalışma süreleri ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır. 6-10 yıl arasında çalışanların öznel iyi oluş düzeyleri diğerlerine göre daha yüksektir.

Bireylerin Acentalara Bağlılık Değişkeninin Duygusal Emek ve Öznel İyi Oluş Üzerinde Etkisi

Bireylerin duygusal emek düzeyleri ile acentalara bağlılıkları arasında anlamlı farklılık vardır. Acentaya bağlı bireylerde duygusal emek düzeyleri daha yüksektir.

Yüzeysel, derinlemesine, acentaya bağlı bireylerde duygusal emek daha yüksektir. Bunlardan farklı olarak acentaya bağlı olmayan bireylerin, samimi duygu düzeyleri daha yüksektir.

Bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri ile acentalara bağlılıkları arasında anlamlı farklılık vardır. Acentaya bağlı olmayan bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri daha yüksektir.

Sonuç olarak, araştırmamıza katılan turist rehberlerinden cinsiyete göre erkek bireyler daha fazladır. Çoğunluğu bekar, lisans ve 26-35 yaş grubu oluşturmaktadır. 2500 ve üzeri gelir seviyesine sahip olan turist rehberleri bu meslekte en fazla çalışanlar 1-5 yıl ve acentaya bağlı çalışmayanlar daha fazladır.

Duygusal emek boyutları incelendiğinde kadın bireyler erkek bireylere göre daha fazla yüzeysel duygu seviyesine sahipken, erkek bireyler kadın bireylere göre daha fazla samimi duygu seviyesine sahiptir.

Yaş grupları incelendiğinde ise 36-45 yaş ve 18-25 yaş grubu duygusal emek düzeyleri yüksekken, en düşük duygusal emek düzeyine sahip olan yaş grubu 46 ve üstü yaş grubudur. Özetle, yüzeysel, samimi ve derinlemesine duygu durumlarını daha az sergilemektedirler. Öznel iyi oluşta yaş grupları anlamlı farklılık gösterir, yaş grupları arasın 18-25 ve 36-45 yaş grubu öznel iyi oluş düzeyleri yüksektir.

Duygusal emekte, bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır. Lisans eğitimi seviyesindeki bireylerin derinlemesine duygu düzeyleri, diğer eğitim seviyelerine göre daha yüksektir. Öznel iyi oluşta ise, eğitim seviyelerinde anlamlı bir farklılık vardır. Lisans üstü eğitim seviyesinde öznel iyi oluş düzeyleri daha yüksektir.

Medeni durum incelendiğinde duygusal emeğin alt boyu olan yüzeysel duygu düzeyi evliler bekarlara göre daha fazla kullanırlar. Öznel iyi oluşta medeni durum ile anlamlı bir farklılaşma söz konusu değildir.

Duygusal emekte, gelir seviyesi incelendiğinde, 1501-2000 kazanan turist rehberleri derinlemesine ve samimi duygu düzeylerini gerçekleştirirler. Öznel iyi oluşta ise 1000 ve altı gelir seviyesine sahip turist rehberlerinde öznel iyi oluş düzeyi daha yüksektir. Çok düşük ücret seviyesine sahip olan çalışanlar mutlu olabilirken, yüksek ücret alan çalışanlar mutsuz olabilmektedir. Bu ifade turizm sektöründe çalışanlarda psikolojik faktörlerin, maddi faktörlerden daha önemli olabileceği varsayımını ortaya koymaktadır.

Çalışma süreleri incelendiğinde duygusal emekte bir değişim olmazken, öznel iyi oluşta 6-10 yıl arasında çalışanların öznel iyi oluş düzeyleri yüksek çıkmaktadır. Bireylerin acentaya bağlılıkları incelendiğinde, bağlı olanların duygusal emek düzeyleri yüksektir. Acentaya bağlı olmayanlar samimi duygu gösteriminde bulunabilmektedirler. Öznel iyi oluşta ise acentaya bağlı olmayan bireylerin öznel iyi oluş düzeyleri daha yüksektir.

Öneri

Turist rehberliği mesleğinde, duygusal emek davranışlarının ve özel iyi oluş düzeylerinin ilişkisini incelerken araştırma sonucumuza göre kuvvetli ilişki mevcut değildir. Fakat duygusal emek gösterimi rehberler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Turist Rehberlerine Öneriler;

- Rehberler bu mesleği seçerken mesleğin gerektirdiği duygu gösterimlerini yapabileceği durumuna göre bu mesleği seçmeleri gerekmektedir.
- Turist rehberlerinin duygu, istek, ihtiyaçları karşılayabilme ve duygularını o yönde yönetebilme yetisine sahip olması için eğitim programlarına dahil olmaları gerekmektedir.
- Rehberlik bölümü okuyan öğrenciler, empati, öznel iyi oluş, duygusal emek yönetimi ile ilgili üniversitelerde seminerler düzenlenmesi için görüş bildirmeli ve bu eğitimlere katılmalıdırlar.

Acenta Yöneticilerine Öneriler;

- Seyahat acentaları bir örgüttür ve bu örgüt rehberleri ile sağlıklı bir iletişim kurmalı, rehberleri daha kucaklayıcı tavırlar yansıtmalıdır. Rehberlerin daha çok derinlemesine ya da samimi duygu gösterimini sağlama durumunda kişisel başarı artar ve duygusal tükenme azalır.

- Duygusal tüklenmeyi azaltacak önlemler alınmalı ve ruhsal danışmalık birimlerinin kurulması turist rehberliği odası tarafından yapılmalıdır. Öznel iyi oluşun, olumlu duygu durumlarının oluşması sağlanmalı, rehberlerin işlerini yaparken mutlu olarak çalışmaları sağlanmalıdır.

Gelecekteki Araştırmacılara Öneriler;

- Bu çalışmada Aydın/ Kuşadası ilçesi çalışma bölgesi olarak seçilmiş olması bir sınırlılık oluşturmaktadır. Fakat özellikle Ege bölgesi ve İstanbul'da turistlerin daha yoğun olduğu destinasyon bölgelerinde bu çalışma yapılmalıdır.
- Yeni bir çalışmada öznel iyi oluş, tükenmişlik ve işe yabancılaşma gibi kavramlar ilişkileri incelenebilir.
- Turist rehberlerinin duygusal emek davranış boyutları daha detaylı olarak çalışılabilir. Görüşme ve Mülakat teknikleri kullanılabilir.

KAYNAKÇA

- Ashforth, Blake E & Humphrey, Ronald H. (1993). "Emotional labor in service roles: The influence of identity. " *The Academy of Management Review*; 18, 1; ABI/INFORM Global pg. 88.
- Argyle, M. (1999). Causes and correlates of happiness, well-being: the foundations of hedonic psychology. D. Kahneman, E. Diener, N. Schwarz (Ed), New York, Russel Sage Foundation, 356-357.
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). *Turizmde rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alpar, R. (2003). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş 1*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın.
- Austin, E. J. , Saklofske, D. H. , Huang, S. H. S. , Mckenney, D. (1998). "Measurement Of Trait Emotional Intelligence: Testing And Crossvalidating A Modified Version Of Schutte Et Al. 'S Measure", *Personality And Individual Differences*, C. 36, ss. 555–562.
- Aytekin, P. Ay, C. (2015), *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Yıl: Cilt- Sayı: 8(1), ss: 141-156, ISSN: 2148-5801e-ISSN: 1308-4216.
- 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
- Aykaç, F. (2016). *Mobbing, öznel iyi oluş ve mesleki doyum: psikolojik danışmanlar üzerinde bir çalışma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tokat.
- Brief, A. P. , A. H. Butcher, J. M. George and K. E. Link (1993). Integrating bottom-up and top-down theories of subjective well-being: The case of health. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 646–653.
- Büyükdüvenci, S. (1993). "Aristoteles'te Mutluluk Kavramı", *Felsefe Dünyası*, 9: 41–45.
- Brotheridge M. C. ve Lee T. R. , (2003) Development and Validation of the Emotional Labor Scale. *Journal of Occupational Organizational Psychology*, 76, 365-379.

- Barrick, M. R. , Parks, L. , ve Mount, M. K. (2005). Self-monitoring as a moderator of the relationships between personality traits and performance. *Personnel Psychology*, 58(3), 745-767. doi: 10. 1111/j. 1744-6570. 2005. 00716. X
- Başbuğ, G. , Ballı, E.,&Oktuğ, Z. (2010). İş doyumunu duygusal emek etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarının üzerine bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (58), 253-274
- Basım H. N. Beğenirbaş, M. (2012), Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Csikzentmihalyi, M. (1990). Flow: The psychology of optimal experience. New York: Harper ve Collins, Inc.
- Chu, K. H. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Emotional Labor Scale *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Cantor, N. , & Sanderson, C. A. (1999). Life task participation and well-being: The importance of taking part in daily life. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology*, 230-243. New York, NY, US: Russell Sage Foundation.
- Cihangir, Ç. Z. (2009). Özerklik desteği, temel psikolojik ihtiyaçların doyumunu ve öznel iyi olma: öz belirleme kuramı. *Türk PDR Dergisi*, 4(31), 23-31
- Çetin, A., (2017). *Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve Yenilikçilik İlişkisi: Muğla Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542–575.
- Diener, E. (1994). Assessing Subjective Well-Being: Progress and Opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
- Diener, E. ve Diener, C. (1996). “Most People Are Happy”, *Psychological Science*, 7(3) : 181–185.
- Diener, E. , Suh, E. M. , Lucas, R. E. ve Shmith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125 (2), 276–302.

- Diefendorff, J. M. & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M. , Gosserand, R. H. , Croyle, M. H. (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diener, E. (2009). Subjective well-being, the science of well-being. Social Indicators Research Series, USA, Springer, 37, pp: 11-58.
- Dahling, J. J. and Perez, L. A. (2010) Older Worker, Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies. *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578.
- Doğan, T. , & Sapmaz, F. (2012). Oxford mutluluk ölçeği Türkçe formunun psikometrik özelliklerinin üniversite öğrencilerinde incelenmesi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 25, 297-304.
- Duman S. (2016). “Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Ve Benlik Saygısının Stresle Başa Çıkma Tarzlarıyla İlişkisinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eraslan, B. (2000). *Yaşam doyumları farklı ilköğretim öğretmenlerinin stresle başa çıkma stratejilerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Emmons, R. A. , & McCullough, M. E. (2003). Counting blessings versus burdens: An experimental investigation of gratitude and subjective well-being in daily life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 377-389.
- Eroğlu, E. (2013). İş ve yaşamda motivasyon. Y. Tuna (Ed), T. C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3022, Açıköğretim Fakültesi Yayını N: 1974.
- Eryılmaz, A. (2014). *Mutluluğun başucu kitabı*. Ankara: Nobel Akademi

- Ertürk, A. , Keskinılıç Kara, S. B. , Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Feist, G. J. , Todd, E. , Bonder, T. E. , Jacobs, J. F. , Miles, M. And Tan, V. (1995) Integrating top- down and bottom-up structural models of subjective wellbeing: a longitudinal investigation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(1) : 138-150.
- Furnell, S. (2008). End-user security culture: a lesson that will never be learnt? *Computer Fraud ve Security*, 4, 6-9.
- Filho, C. (2011). Managing Emotions: *White-Water Rafting Guides and The Emotional Labor*. Theory Published Doctoral Thesis, University Of Otago. New Zealand.
- Gross, J. J. , (1998), The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review, *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- 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.
- Goleman, D. (2001). *Duygusal Zekâ*, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Grandey, A. A. , Dickter, D. N. , Sın, H. P. , (2004), “The Customer is not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 25, pp. 397- 418.
- Grandey, Alicia A. ; Glenda M. Fisk; Anna S. Mattıla; Karen J. Jansen And Lori A. Sideman; (2005), “Is “Service With Smile” Enough? Authenticity Of Positive Displays During Service Encounters”, *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 96, 38–55.
- Gülova, A. A. Palamutcuoğlu, B. T. ve Palamutcuoğlu, A. T. (2013). “Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenciİşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1976) *Motivation through the Design of Work: Test of a Theory*. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

- Hochschild, A. (1983). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hills, P. , Argyle, M. (2002). The oxford happiness questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality And Individual Differences*, 33, pp: 1073–1082
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling* (20. Baskı), California: University Of California Press.
- Johnson, H.M. (2007). *Service With a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies. Unpublished Doctoral Thesis*, University of South Florida, FL.
- Kurml, S. M. and Geddes, D. (2000). “Exploring the dimensions of emotional labor: Hochschild's work”, *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. 15. Baskı. *Nobel Yayın Dağıtım*, Ankara.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Kart, E. (2011). Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi. *Çalışma ve Toplum*. 3, 215-230.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. , (2012), Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2) 109-130.
- Kızanlıklılı, M. (2014). *Otel işletmelerinde duygusal emek öncüllerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara
- Kaplan, Y. (2016). *Ergenlerde Okul Odaklı Öznel İyi Oluş İle Davranışsal ve Duygusal Problemler Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Küçük. Ö. , Çakıcı. A, (2018), İşyeri Kabalığının Öznel İyi Oluş Haline Etkisi, *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 75-87, <http://dergipark.gov.tr/iid/>.

- Lee, J. J. ve Ok, C. (2012). “Reducing Burnout And Enhancing Job Satisfaction: Criticalrole Of Hotel Employees’Emotional Intelligence And Emotional Labor”, *International Journal Of Hospitality Management*, 31(4): 1101-1112.
- Morris J. Andrew ve Daniel C. Feldman (1996). “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor”. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Mayer, J. D. ve P. Salovey (1997), “*What is Emotional Intelligence?*” P. Salovey ve D. Sluyter (der.) *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (3 – 31) içinde, New York: Basic Books
- Memduh Beğenirbaş - H. Nejat Basım. (2013). “Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma”, Çankaya University, *Journal of Humanities and Social Sciences*, 10/1: 48-49.
- Naktiyok. A ve Ağırman. Ü. H. (2016). İş Odaklı Duygusal Emek Ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Çalışan Odaklı Duygusal Emek Ve Mesleki Bağlılığın Aracılık Etkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(4): 791.
- Pugliesi, K. (1999) “The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stres, Job Satisfaction and Well-Being”, *Motivation and Emotion*, 23 (2): 125-154.
- Pala, T. (2008) *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Plagnol, A. C. , Easterlin, R. A. (2008). Aspirations, attainments, and satisfaction: life cycle differences between american women and men. *Journal of Happiness Studies*, *Volume: 9, Issue: 4, pp: 601-619.*
- Oral, Lale ve Sevinç Köse (2011) Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumunu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2): 463-492.
- Oğuz. H ve Özkul. M (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-155.

- Özdemir, G., Yalçın, M. ve Akbıyık, M., (2013). Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri ilişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği. *Journal of the New World Sciences Academy*, 8 (3), 301-320
- Rafaeli, A. & Sutton, R. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-3.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2012). *Örgütsel Davranış*. (İ. Erdem, Çev.). İstanbul: Nobel Yayınları.
- Reisoğlu, S. (2017). "Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluşlarını Yordamada Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Mizah Tarzları ve Duygusal Zekânın Rolü/The Role of University Students'Five Factor Personality Traits, Humor Styles, and Emotional Intelligence on Their Interpretation of Subjective Well-Being. " *Journal of History Culture and Art Research*, 6(4): 888-912.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, 9, 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Stroebe, W. , Stroebe, M. , Abakoumkin, G. , & Schut, H. (1996). The role of loneliness and social support in adjustment to loss: A test of attachment versus stress theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(6), 1241-1249.
- Shavelsky, M. (2006). E-motional labor: The expression of emotions in mediated service organizations. Unpublished Doctoral Dissertation. The State University of New Jersey.
- Tuzgöl Dost, M. (2004). *Üniversite öğrencilerinin öznel iyi oluş düzeyleri* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tetik, N., (2006). *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tang, C, Seal, C, Nauman, S, Migual, K (2013). *International Review of Management and Marketing*, 3(2): 50-57.

- 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.
- Topuz, C. (2013). *Üniversite öğrencilerinde özgeciliğin öznel iyi oluş ve psikolojik iyi oluş ile ilişkisinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fatih Üniversitesi, İstanbul.
- Telef, B. B. , Uzman, E. & Ergün, E. (2013). Öğretmen Adaylarında Psikolojik İyi Oluş ve Değerler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Turkish Studies – International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8(12), 1297-1307.
- Yetim, Ü. (2001). “*Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri*” Bağlam Yayınları, İstanbul
- Yürür, Ş. , & Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *İş, Güç endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları dergisi*, Ss. 84-104
- Yüksel H, (2014). Emek Kavramının Ortaya Çıkışında Rol Oynayan Tarihi Dönüm Noktalarının Süreç Merkezli Değerlendirilmesi: *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y*, 19(2), 257-273.
- Yücelbalkan B ve Karasakal N. (2016). “Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: *Kocaeli Üniversitesi Örneği*”, *Uluslararası Bilimsel Araştırma Dergisi*, 1(2): 189.
- Zizek, S. S. , Treven, S. & Cancer, V. (2015), Differences in Personal Holism of Slovenian Employees. Proceedings of the 6th Global Conference on Managing in Recovering Markets (GCMRM 2015). University of Maribor, Faculty of Economics and Business May 18 – 19, 651- 672
- Vermaat, J. R. C. (2005). *Household production, health and happiness*. Phd. Thesis, Wageningen University.
- Wilson, W., (1967), “Carrelates of Avawed Happiness”, *Psychological Bulletin*, 67; 294-306.

- Wharton, Amy S. ve Rebecca I. Erickson (1993). "Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles". *Academy of Management Review*, 18(3): 457-486.
- 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.
- Wong, J. Y. , Wang, C. H. (2009). Emotional Labor of the Tour Leaders: An exploratory Study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Walsh, G. , & Bartikowski, B. (2013). Exploring corporate ability and social responsibility associations as antecedents of customer satisfaction cross-culturally. *Journal of Business Research*, 66(8), 989–995.
- <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/niguiibfd/>.
- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5ad08d31bb0029.73170486.
- TUIK (2012), Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 26 şubat 2013
- Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, 2011, <http://www.unv.org>

EKLER

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans bitirme tezi kapsamında Kuşadasında Rehberler Birliğine Kayıtlı Turist Rehberlerini baz alan, Öznel iyi oluş ve Duygusal emek kavramlarını ölçmeye yönelik bir çalışmadır. Elde edilen veriler araştırma için kullanılacak olup, araştırmaya katılan kişi ve/veya kuruluşlarla ilgili bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Anket formunu eksiksiz doldurarak, bu bilimsel çabaya destek olacağınız ümidiyle teşekkür ederim.

Derya BİNBOĞA
Adnan Menderes Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

SORU					
1. Cinsiyetiniz	KADIN	ERKEK			
2. Yaşınız	18-25	26-35	36-45	46 ve üst	
3. Eğitim Durumunuz	İlkokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisansüstü
4. Medeni Durumunuz	Evli	Bekar			
5. Aylık Geliriniz	1000 ve alt	1001-1500	1501-2000	2001-2499	2500 ve üzeri
6. Sektörde Çalışma Süresi	1-5	6-10	11 ve üzeri		
7. Bağlı Olarak Çalıştığınız Bir Acenta Var mı?	Evet	Hayır			

ÖZNEL İYİ OLUŞ ANKETİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
8. Özellikle bu aralar kendimi mutlu hissetmiyorum.				
9. Yoğun bir şekilde insanlarla ilgilenirim.				
10. Hayatımın çok değerli olduğunu hissediyorum.				
11. Neredeyse herkese karşı çok olumlu duygulara sahibim.				
12. Nadiren dinlenmiş olarak uyanırım.				
13. Gelecek ile ilgili iyimser değilim.				
14. Çoğu şeyi eğlenceli bulurum.				
15. Her zaman kararlı ve ilgiliyimdir.				
16. Hayat güzeldir.				
17. Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünüyorum.				
18. Ben çok gülerim.				
19. Hayatımda her şeyden çok memnunum.				
20. Çekici görüdüğümü düşünüyorum.				
21. Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler arasında fark var.				
22. Çok mutluyum.				
23. Bazı şeyleri güzel bulurum.				
24. Başkalarını her zaman neşemle etkilerim.				
25. İstedğim her şeye ulaşabilirim.				
26. Özellikle hayatımı kontrol edemediğimi hissediyorum.				
27. Her şeye sahip olabileceğimi hissediyorum.				
28. Tam olarak kendimi zinde hissederim.				
29. Genellikle neşeli ve mutluyumdur.				
30. Kararlarımı kolay veremem.				
31. Hayatımın özel bir anlam ve amacı yoktur.				
32. Çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum.				
33. Genellikle olaylar üzerinde iyi bir etkiye sahibim.				
34. Diğer insanlarla eğleniyorum.				
35. Sağlıklı hissetmiyorum.				
36. Geçmişle ilgili güzel anılara sahip değilim				

DUYGUSAL EMEK ANKETİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
37. Müşteri ile ilgilenirken içimden geldiği gibi davranmam, rol yaparım.				
38. Müşteri ile ilgilenirken kötü hissetmem bile iyiymiş gibi davranırım				
39. Müşteri ile ilgilenirken gösteri yaparım.				
40. İşimin gerektirdiği duyguları gösterebilmek için rol yaparım.				
41. İşimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için farklı yüz ifadeleri takınırım.				
42. Müşterilere karşı gerçekten hissettiklerimden farklı davranırım.				
43. Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm.				
44. Müşteriye sergilemem gereken davranışları gerçekten yaşamaya çalışırım.				
45. İşimin gerektirdiği davranışları sergilemek için çaba sarf ederim.				
46. Müşteriye göstermem gereken davranışları hissedebilmek için kendimi zorlarım.				
47. Müşterilere göstermem gereken içimdeki duyguları geliştirmek için çalışırım.				
48. Müşterilere gösterdiğim duygular gerçektir.				
49. Müşterilere gösterdiğim duygular doğaldır.				
50. Müşterilere karşı hislerim o an hissettiklerime aynıdır.				

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Derya BİNBOĞA

Doğum Yeri ve Tarihi: K. Maraş- 17. 12. 1986

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi: Adnan Menderes Üniversitesi/ Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği

Lisan Öğrenimi: Anadolu Üniversitesi/ İşletme

Yüksek Lisans Öğrenimi: Adnan Menderes Üniversitesi/Turizm İşletmeciliği

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar ve Yıl

Meander Travel- Seyahat Acentası- 2010

İl Genel Meclisi İlköğretim Okulu- 2011-2012

Sarkuysan Lisesi: İngilizce Öğretmenliği- 2012-2013

Çiçek ızgara& Çiçek Burger- Genel Müdür – 2015-&

İletişim

E-posta Adresi: derya@giannagroup.com

Telefon: 05442539513

Tarih: 30. 06. 2019