

**Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir
Araştırma**

***Emotional Labor and Burnout Relationship: A Research on
Tourist Guides***

Arş. Gör. Ufuk Kaya

Atatürk Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü
Atatürk University, School of Tourism and Hotel Management, Accommodation Management Department
ufuk.kaya@atauni.edu.tr

Arş. Gör. Çağlar Kadir Özhan

Atatürk Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü
Atatürk University, School of Tourism and Hotel Management, Accommodation Management Department
caglarkadir@atauni.edu.tr

Temmuz 2012, Cilt 3, Sayı 2, Sayfa: 109-130
July 2012, Volume 3, Number 2, Page: 109-130

P-ISSN: 2146-0000

E-ISSN: 2146-7854

©2010-2012

İMTİYAZ SAHİBİ / OWNER OF THE JOURNAL
İsmail AKBIYIK
(ÇASGEM Adına / On Behalf of the ÇASGEM)

EDİTÖR / EDITOR IN CHIEF
Dr. Erdem CAM

SORUMLU YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ / DESK EDITOR
Ceylan Güliz BOZDEMİR

TARANDIĞIMIZ İNDEKSLER / INDEXES
ECONLIT - USA
CABELL'S DIRECTORIES - USA
ASOS İNDEKS - TR
INDEX COPERNICUS INTERNATIONAL - PL
KWS NET LABOUR JOURNALS INDEX - USA

SAYFA TASARIM / PAGE DESIGN
Dr. Yusuf BUDAK

P-ISSN
2146 - 0000
E-ISSN
2146 - 7854

YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD

Dr. Serhat AYRIM - ÇSGB
Dr. Siddık TOPALOĞLU - SGK
Dr. Havva Nurdan Rana GÜVEN - ÇSGB
Nurcan ÖNDER - ÇSGB
Ahmet ÇETİN - ÇSGB
Dr. Erdem CAM - ÇASGEM

ULUSLARARASI DANIŞMA KURULU / INTERNATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Yener ALTUNBAŞ *Bangor University - UK*
Prof. Dr. Mehmet DEMİRBAĞ *University of Sheffield - UK*
Prof. Dr. Shahrokh Waleck DALPOUR *University of Maine - USA*
Prof. Dr. Özay MEHMET *University of Carleton - CA*
Prof. Dr. Theo NICHOLS *University of Cardiff - UK*
Prof. Dr. Mustafa ÖZBİLGİN *Brunel University - UK*
Prof. Dr. Işık Urla ZEYTİNOĞLU *McMaster University - CA*
Doç. Dr. Kevin FARNSWORTH *University of Sheffield - UK*
Doç. Dr. Alper KARA *University of Hull - UK*
Doç. Dr. Yıldırım YILDIRIM *Syracuse University - USA*
Dr. Sürhan ÇAM *University of Cardiff - UK*
Dr. Tayo FASHOYIN *International Labour Organization - CH*
Dr. Ali Osman ÖZTÜRK *North Carolina State University - USA*

ULUSAL DANIŞMA KURULU / NATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Yusuf ALPER *Uludağ Üniversitesi*
Prof. Dr. Cihangir AKIN *Yalova Üniversitesi*
Prof. Dr. Mustafa AYKAÇ *Kırklareli Üniversitesi*
Prof. Dr. Mehmet BARCA *Yıldırım Beyazıt Üniversitesi*
Prof. Dr. Eyüp BEDİR *Gazi Üniversitesi*
Prof. Dr. Vedat BİLGİN *Gazi Üniversitesi*
Prof. Dr. Toker DERELİ *Işık Üniversitesi*
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ *İstanbul Şehir Üniversitesi*
Prof. Dr. Halis Yunus ERSÖZ *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Seyfettin GÜRSEL *Bahçeşehir Üniversitesi*
Prof. Dr. Tamer KOÇEL *İstanbul Kültür Üniversitesi*
Prof. Dr. Metin KUTAL *Kadir Has Üniversitesi*
Prof. Dr. Ahmet MAKAL *Ankara Üniversitesi*
Prof. Dr. Sedat MURAT *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Hamdi MOLLAMAHMUTOĞLU *Çankaya Üniversitesi*
Prof. Dr. Ahmet SELAMOĞLU *Kocaeli Üniversitesi*
Prof. Dr. Ali SEYYAR *Sakarya Üniversitesi*
Prof. Dr. Haluk Hadi SÜMER *Selçuk Üniversitesi*
Prof. Dr. İnsan TUNALI *Koç Üniversitesi*
Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Recep VARÇIN *Ankara Üniversitesi*
Prof. Dr. Nevzat YALÇINTAŞ *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Erinç YELDAN *Bilkent Üniversitesi*
Doç. Dr. Aşkın KESER *Uludağ Üniversitesi*

**Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazar(lar)ına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.**

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma

Emotional Labor and Burnout Relationship: A Research on Tourist Guides

Ufuk Kaya¹

Çağlar Kadir Özhan²

Özet

Hizmet sektöründe müşterilerde olumlu duygular yaratabilmede, çalışanların duyguları da bir emek gücü olarak görülmektedir. Ancak, çalışanların harcadıkları duygusal emek bazı olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu sonuçlar arasında tükenmişlik önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmada da, meslek gereği yüksek düzeyde duygusal emek harcayan turist rehberlerine yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın temel amacı turist rehberlerinin harcadıkları duygusal emek ile tükenmişlik durumları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu amaçla araştırmada anket tekniği kullanılmıştır ve 147 turist rehberinden edinilen anket sonuçları analiz edilmiştir. Duygusal emek ölçeğine yönelik yapılan faktör analizi sonucunda “yüzeysel” (YD), “derinlemesine” (DD) ve “samimi” (SD) davranışlar olmak üzere üç boyutlu bir yapıya ulaşılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda turist rehberlerinin derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişlik boyutlarından olan duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Anova ve t-test sonucunda, lise eğitim düzeyindekilerin daha az yüzeysel davranış ve mesleği asıl iş olarak icra edenlerin daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri belirlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Emek Davranışları, Tükenmişlik, Turist Rehberleri

Abstract

In service industry, emotion of employees consider to create positive feelings on customers. However, emotional labour can cause damaging consequences. Burn out takes an important place among these. This study concentrate on tour guides whose job requires too much emotional labour. The aim of the study is to measure the relationship between emotional labour and burn out level of tour guides. A questionnaire form was used to gather data. The data gathered from 147 tour guides are analyzed. Three categories of emotional labour is identified by factor analysis: “surface acting”, “deep acting” and “genuine acting”. Correlation analysis revealed that the more deep acting and genuine acting tour guides perform, the more individual achievement and the less depersonalization they feel. It's also identified by Anova and t-test that the tour guides who have high school degree perform less surface acting and profess guiding as main job perform more genuine acting.

Keywords: Emotinal Labor Behaviours, Burnout, Tourist Guides

¹ Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü, ufuk.kaya@atauni.edu.tr

² Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Seyahat İşletmeciliği Bölümü, caglarkadir@atauni.edu.tr

Giriş

İnsanın sahip olduğu duygular insanlık tarihi boyunca önemli bir ilgi alanı olmakla birlikte, duygular çalışma hayatı özelinde, yakın döneme kadar ihmal edilen bir olgu olarak kalmıştır. Bunda, Weberci bakış açısının önemli bir etkisi olduğunu söylemek mümkündür. Bu anlayışa göre iş-özel yaşam ayrı tutulmalı ve kişisel değerler iş alanına taşınmamalıdır. Ancak bu anlayış, günümüzün tüketici odaklı yaklaşımın bir sonucu olarak giderek önemsizleşmektedir. Çünkü günümüz tüketicileri, her hangi bir mal ve hizmet satın alırken duygusal/manevi anlamlar yükleyerek hareket etmektedir. Dolayısıyla tüketici, satın aldığı mal ve hizmetin sadece fiziksel değil, duygusal/manevi yönüyle de ilgilenmektedir. Bu durum hizmet sektöründe daha fazla belirgin bir hal alabilmektedir. Hizmet sektöründe sunulan mal ve hizmetin kendisi kadar ve belki de bununda ötesinde sunuş şekli büyük önem arz etmektedir. Bu nedenle, tüketiciyle karşılıklı etkileşimde bulunarak mal ve hizmeti sunan çalışanlar, tüketicilerin duygusal isteklerine de yanıt vererek memnuniyetlerini arttırmada kilit rol oynayabilmektedir.

İş süreçlerinde müşterilere yansıtılan tutum ve davranışların müşteri memnuniyet düzeyinde giderek daha fazla belirleyici olmasıyla birlikte, çalışanlardan fiziksel ve zihinsel emek güçlerine ek olarak duygularını da işin gereklilikleri doğrultusunda kullanmaları beklenmektedir. Bu anlayış neticesinde çalışma hayatında fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak duygular da bir emek-gücü olarak ele alınmaktadır (Hochschild, 1983: 7). Bununla birlikte iş süreçlerinde harcanan duygusal emeğin, turizm sektörü çalışanları açısından göreceli olarak daha fazla önem taşıdığı söylenebilir. Çünkü turistik mal ve hizmet satın alan kişi sadece parasını değil, buna ek olarak zamanını da harcamaktadır. Turistler, kısıtlı bir zaman dilimi içerisinde gerçekleştirdikleri turistik aktivitelerden olabildiğince haz almak isterler. Turistlerde bu tarz olumlu duygulanımlar sağlamada, turizm çalışanlarına önemli görevler düşmektedir. Özellikle yurtdışından gelen turistler için ülkenin görünen yüzü niteliğindeki turist rehberleri, turistlerin tatillerini yüksek doyumda tamamlayabilmesinde ve uluslararası alanda ülke imajının geliştirilmesinde önemli derecede sorumluluk sahibi olarak görülmektedir (Yarcan, 2007: 35; Köroğlu vd., 2012: 132-136; Batman, 2003: 118). Bu durum turist rehberlerinin yüksek derecede duygusal emek sarf etmelerini gerektirmektedir.

Mesleğin bir gereği olarak duygusal emek davranışlarında bulunmak, turist rehberlerinde önemli sorunlar da doğurabilir. Tükenmişlik ise bu sorunlar arasında gösterilmektedir. (Anderson vd., 2012; Filho, 2011; Wong ve Wang, 2009; Hilmann, 2006). Turist rehberleri, farklı beğeniler, algılar ve kültürel özellikler taşıyan turistlerde olumlu duygulanımlar yaratabilmek için duygusal emek davranışlarını daha yoğun ve çeşitli şekillerde sergileyebilmektedir. Turist rehberlerinin ülke tanıtımı, turizm işletmeleri ve turistler açısından stratejik önemde olduğu göz önüne alınırsa, bu mesleği icra edenler iyi eğitim almalarına ek olarak, liderlik, davranış esnekliği, sabır ve anlayış, mizah kabiliyeti, kararlılık vb. bireysel özellikleri de taşımak durumundadır (Batman, 2003: 118; Köroğlu vd., 2012: 132-133). Turist rehberlerinden bu türden çok çeşitli roller üstlenmelerini beklemek ise, onların mesleki tükenmişlik düzeylerini artırabilir. Filho (2011) tarafından mülakata dayalı gerçekleştirilen araştırmada da, rehberlerin gün boyu farklı isteklere sahip insanlarla uğraşmaktan dolayı fiziksel ve ruhsal anlamda yıprandıklarına ilişkin bulgular elde edilmiştir. Bununla birlikte, belirtmek gerekir ki, rehberlik mesleğinin yapısı gereği monotonluktan uzak ve göreceli daha zevkli/eğlenceli yanlarının olması (Wong ve Wang, 2009), turist rehberlerinin mesleği severek yapmalarını ve tükenmişlik düzeylerinin düşük olmasını da sağlayabilir.

Turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışlarının tükenmişlik olgusu ile ilişkisinin yurtdışında sınırlı sayıda çalışmaları araştırıldığı ve Türkiye'deki çalışmalarda ise daha önce araştırıldığına rastlanılmamıştır. Söz konusu ilişkinin araştırılması gerekliliği, özellikle Türkiye'nin kaliteli turist talebini artırma arayışı içerisinde olması ve turist rehberlerinin ülkeye ziyarete gelen turistlerin memnuniyet düzeyindeki üstlendiği kilit rol gibi durumlar göz önünde bulundurulursa daha iyi anlaşılabilir. Bu çalışmada da, belirtilen öneminden dolayı, turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkisi incelenmiştir. Çalışmada ilk olarak duygusal emek ve tükenmişlik olgularının teorik çerçevesi çizilmeye çalışılmıştır. Bir sonraki aşamada ise, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisine yönelik gerçekleştirilen araştırmayla ilgili bulgular sunulmuştur. Araştırmanın son bölümünde elde edilen bulgular literatürdeki konuyla ilgili araştırmalar çerçevesinde tartışılmıştır.

1. Duygusal Emek

1.1. Duygusal Emek Kavramı

Çalışma yaşamı literatürüne ilk olarak Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild'in 1983 senesinde yayınladığı "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" isimli kitabın yayınlanmasıyla giren "Duygusal Emek" kavramı, bu tarihten itibaren giderek artan bir ilgiyle karşılanmıştır. Hochschild'in hostesler üzerinde gerçekleştirdiği ampirik çalışmada duygusal emek, toplumsal yapıda açık bir şekilde gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri düzenleme şeklinde ifade edilmiştir. Söz konusu çalışmada, hizmet sektöründe fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak, duyguların da bir emek-gücü faktörü olduğu üzerinde durulmuştur (Hochschild, 1983: 7).

Duygusal emek kavramı, konuya ilişkin yapılan çalışmalarda benzer yaklaşımlar doğrultusunda tanımlanmıştır. Ashforth ve Humphrey (1993: 90), duygusal emeği uygun duyguyu sergileme eylemi olarak ifade etmektedirler. Wharton (1999: 160) duygusal emeği, işleri müşterilerle yakından etkileşimi gerektiren çalışanların örgüt tarafından onaylanmış duyguları sergileme çabası olarak tanımlamaktadır. Bir diğer tanıma göre ise duygusal emek, "kişiler arası iş süreçlerinde, örgütün arzu ettiği duygusal davranışları yansıtmada gösterilen çaba, planlama ve kontrol" şeklindedir (Morris ve Fieldman, 1996: 987). Kavrama ilişkin tanımlamalara bakıldığında duygusal emek davranışlarının esas olarak, kişiden fiziksel gücü ve zihin gücü kullanımlardan olduğu gibi duygularını da işin gerekliliklerine uyarlamaları kapsamında ele alındığı söylenebilir. Bu yaklaşımdan hareketle Başbuğ vd. (2010: 255) da duygusal emeği en genel biçimde, "çalışanın işini yaparken duygularını düzenlemesi" olarak tanımlamışlardır.

Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında sunulan ürünün kendisi kadar ve belki de daha yüksek düzeyde sunuş şekli ve sunuştaki davranış/tutumlar önemli görüldüğü için, hizmet sektörü çalışanlarından duygusal emek davranışlarının örgüt tarafından öngörülen şekilde ve düzeyde sergilenmesi istenmektedir (Hochschild, 1983:7). Bu durum söz konusu özellikler gösteren işlerde çalışanların, kendi gerçek duygularıyla uyumsuz olan duygusal davranışları sergilemek için yoğun çaba harcamalarını beraberinde getirebilmektedir (Ashfort ve Humphrey, 1993: 90). Bu nedenle duygusal emek kapsamında incelenen duygusal emek süreçlerinin, çalışma ortamında müşteriler ile ilişki sırasında ve müşteride bir duygusal durum oluşturma amacına yönelen duygular ile sınırlı olduğu belirtilmektedir. Bu noktada, özellikle örgüt yönetim açısından asıl ilgi, gösterilen duygu üzerindedir. Diğer bir

ifadeyle, iş süreçlerinde çalışandan, gerçekte hissettiği ne olursa olsun işin gerektirdiği duygusal emek davranışlarını sergilemesi beklenmektedir (Seçer, 2005: 825). Ancak bu noktada belirtmek gerekir ki, iş süreçlerinde duyguların düzenlenmesi yalnızca istenilen duyguları sergilemek değil, buna ek olarak istenilmeyen duyguların bastırılması şeklinde de gerçekleşmektedir (Seçer ve Tınar, 2004: 272). Dolayısıyla duygusal emek olgusunun, hem istenilen duyguları yansıtmaya hem de istenmeyen duyguları bastırma şeklinde iki yönlü olarak ele alınması gerekmektedir.

1.2. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek olgusuna ilişkin gerçekleştirilen araştırmalarda, söz konusu olgunun çeşitli şekillerde boyutlandırıldığı görülmektedir. Bu boyutlar arasında yer alan yüzeysel davranışta çalışanın, işin gerektirdiği duygulardan farklı duygular hissederek istenilen davranışı içselleştirmeksizin göstermesi söz konusudur (Başbuğ vd., 2010: 257). Yüzeysel davranış, gerçekten hissedilmeksizin gösterilen duyguları kapsamaktadır. Bu türden bir davranışta çalışanların sergiledikleri duygu gösterimleri, sözlü ve/veya sözsüz iletişim unsurlarını (yüz ifadeleri, mimik, duruş) taşıyabilmektedir (Özgen, 2010: 33). Yüzeysel davranışta bireyler gerçek hislerini değiştirmedikleri halde, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirmektedirler (Grandey, 2003: 86-87; Brotheridge ve Grandey, 2002: 21). Başka bir ifadeyle yüzeysel davranışta, işgörenlerin gerçek duygularını değil yalnızca davranışlarını değiştirmelerinin söz konusu olduğu ve bunu da örgütün kurallarına uyarak işlerini korumak adına yaptıkları belirtilmektedir (Grandey, 2003: 89).

Duygusal emek kapsamında yer alan bir diğer boyut ise, işin gerektirdiği duygularla kendi öz duyguları arasında uyumsuzluk/çelişki yaşayan çalışanın müşterilere istenilen duyguları yansıtabilmesi için sarf ettiği duygusal çabadır. Bu durum söz konusu olguyla ilgili literatürde “derinlemesine davranış” olarak kavramsallaştırılmıştır. Derinlemesine davranışta bulunan çalışan, duygularını işin gerektirdiği şekilde hissedebilmek için çaba harcamaktadır. Bu noktada, derinlemesine davranışın iki farklı yönünden söz edilmektedir. Duygusal emek, duyguları kontrol etmek ya da bastırmaktan daha fazlasını içeren bir kavram olması anlamında “çağırma” ve “bastırma” olmak üzere ikiye ayrılır. Çağırma durumunda bireyin bilişsel odağı, o an hissetmediği ancak hissetmeyi arzuladığı bir duygu üzerinde yoğunlaşır. Bastırma ise istenmeyen bir duygunun bilişsel odağının varlığının keşfedildiği zaman oluşur. Bu durumda, çalışanın kendi gerçek duygularıyla işin gerektirdiği duyguların uyumlu olmaması söz konusudur. Çalışan, işin gerektirdiği duygusal davranışları sergileyebilmek için kendi gerçek hislerini bastırma durumunda kalır (Hochschild, 2003: 561-562).

Derinlemesine davranış boyutu Kruml ve Geddes (2000: 12) tarafından, duygusal emek olgusunun temeli olarak kabul edilmektedir. Çünkü çalışan bu davranış şeklinde duygusal olarak yoğun bir emek gücü harcamaktadır. Derinlemesine davranışta çalışan, hissettiği duyguları gözden geçirip işin gereklilikleriyle uyumlaştırmaya çalışmaktadır. Çalışan, mevcut duygularını gözden geçirme sonrasında, göstermekle yükümlü olduğu duyguları bizzat yaşayarak ve içselleştirerek duygu kontrolünde bulunmaktadır (Hochschild, 2003). Bu durum, çalışanın bir süre sonra işin gerektirdiği duygusal davranış kurallarını kendi doğal hisleriyle yüksek düzeyde çelişkiye düşmeksizin yansıtmayı sağlayabilmektedir.

Yüzeysel duygusal emek davranışlarıyla derinlemesine duygusal emek davranışları arasında gerçekte hissedilmeyen duyguların yansıtılması açısından benzerlik bulunduğu

göze çarpmaktadır. Ancak, yüzeysel duygusal emek boyutunda, çalışan ilgili davranışları sergilemeyi *zorunluluk* olarak görmekte ve isteksizce hareket etmektedir. Buna karşılık derinlemesine duygusal emekte, çalışan işin gerektirdiği duygusal davranışları sergilemeyi bir *gerekliklik* olarak görmektedir ve bu duyguları gerçekten hissederek iş görmek için çaba harcamaktadır.

Duygusal emek konusunda yapılan araştırmaların çoğu, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışa odaklanmışken, çalışanın gerçekte hissettiği duyguları yansıması üzerinde pek durulmamıştır. Diefendorff ve vd. (2005)'e göre bu durumun bir nedeni işyerinde gerçekte hissedilen duyguları yansıtmamanın, genellikle duygusal emekle ilişkilendirilen duygusal çelişki ve tükenmişlik gibi negatif etkilerle ilişkilendirilmemesinden kaynaklanmaktadır. Bir diğer açıdan çalışan, işin gerektirdiği duygu gösterimlerini yansıtabilmek için ilave bir çaba harcayarak kendini zorlamak durumunda kalmamaktadır (Yürür vd., 2011: 3828). Burada, gerçek duyguyu dışa vurma durumu vardır. Gerçek duyguyu dışa vurmada, işin gerektirdiği duygu çalışan tarafından gerçekten hissedilmektedir. Diğer bir ifadeyle, kişinin öz duyguları ile işin gerektirdiği duygular arasında bir farklılık bulunmamaktadır (Başbuğ vd., 2010: 257). Bu tür davranışlar konuyla ilgili literatürde “samimi davranış” olarak kavramsallaştırılmaktadır (Chu ve Murmann, 2006: 1182; Morris ve Feldman, 1996: 989).

1.3. Duygusal Emekte Etkili Olan Demografik ve Bireysel Faktörler

Duygusal emek olgusuna yönelik gerçekleştirilen bir takım çalışmalarda, duygusal emek boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin araştırıldığı görülmektedir. Söz konusu çalışmalarda genellikle çalışanların cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, geliri, eğitim durumu, çalışma süresi gibi demografik özellikler ele alınmıştır.

1.3.1. Cinsiyet

Duygusal emek davranışları sergilemede kadın ve erkekler arasında farklılıkların olduğu üzerinde durulmaktadır. Özellikle, daha çok olumlu duygusal emek davranışlarının sergilenmesi gerektiği işlerde kadınların, olumsuz duygu gösterimlerinin gerektiği işlerde ise erkeklerin çoğunlukta olduğu belirtilmektedir (Özgen, 2010). Hochschild (1983), kadınların daha yüksek oranda duygusal emek gösterimi sergilediklerini belirtmektedir. Rafaelli (1989'den Akt.: Morris ve Feldman 1996) tarafından yapılan araştırmada da, kadın mağaza satış görevlilerinin müşterilerle etkileşimlerinde erkek görevlilerden çok daha fazla olumlu duygu besleyerek hareket ettikleri sonucu elde etmiştir. Türkay vd. (2011) tarafından gerçekleştirilen bir diğer araştırmada ise, erkeklerin kadınlara kıyasla daha yüksek düzeyde yüzeysel davranışlarda buldukları sonucu elde edilmiştir. Bir diğer açıdan, kadınların olumsuz durumlarda agresif tavırlar sergilememek için gerçek duygularını erkeklere kıyasla daha iyi yönettikleri üzerinde de durulmaktadır (Erickson ve Ritter, 2001). Bu durum ise, kadınların olumsuz koşullar altında bile temel motivasyonlarını “iyi geçinme” anlayışı üzerinden kurlmalarıyla açıklanmaktadır (Grandey, 2003). Sonuç olarak, duygusal emek gerektiren işlerde kadınların ve erkeklerin sergiledikleri davranışların farklılık gösterebilmektedir. Bu yaklaşımdan hareketle aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur.

1.3.2. Yaş

Kişinin yaşının artması doğru orantılı olarak deneyimlerinin artmasını da beraberinde getirebilmektedir. Yaş ve duygusal emek arasındaki ilişkinin incelendiği bazı araştırmalarda da iki değişken arasında anlamlı derecede ilişkilerin olduğu bulgulanmıştır. Robbins (2009) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, yaş arttıkça olumsuz duyguların daha az bir oranda gösterildiği sonucu elde edilmiştir. Bir başka araştırmada da, yaş ile derin ve samimi davranışlar arasında pozitif, yüzeysel davranış arasında ise negatif bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir (Dahling ve Perez, 2010). Gross vd. (1997)'nin araştırmalarında ise, yaş ile duygu kontrolü ve düzenlemesi arasında pozitif bir ilişki elde edilmiştir. Buna göre, yaş arttıkça duygu kontrolü ve düzenlemesi de artış göstermektedir. Bu yaklaşımdan hareketle aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur.

1.3.3. Gelir

Duygusal emeğin iş görenlere sağladığı faydalar arasında kuşkusuz en başta maddi kazanç gelmektedir. Gülümsemeyen garsonlar bahşiş, samimiyet ve empati göstermeyen doktorlar hasta, soğuk ve kaba avukatlar müvekkil kaybetmektedirler. Ücretli çalışanlar için ise işlerinde gösterdikleri yüksek performans oranında elde edecekleri ilave geliri ifade etmektedir. Turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışlarını incelendiği bir çalışmada benzer şekilde, daha fazla satış komisyonu elde edebilmek için rehberlerin olumlu duygu gösterimlerinde bulunmaya özen gösterdikleri belirtilmektedir (Wong ve Wang, 2009). Özellikle performansa dayalı ücretlendirme politikasının uygulandığı bir işletmede çalışan kişi, müşterilere karşı sergileyeceği olumlu duygusal davranışlar sonucunda maddi kazancını arttırabilecektir. Ayrıca bahşiş uygulamasının geçerli olduğu yiyecek-icecek servisi ve komisyon elde etmenini geçerli olduğu turist rehberliği gibi işlerde çalışanlar müşterilerle etkileşimlerini sıcak ve samimi bir şekilde tutmaları da gelirlerini arttırmalarında fayda sağlayabilmektedir (Güngör, 2009). Bu yaklaşımdan hareketle aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur.

1.3.4. Medeni Durum

Duygusal emek olgusu ile ilişkilendirilen bir başka demografik özellik ise, çalışanların medeni durumudur. Hostesler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, bekar hosteslerin evli hosteslere kıyasla derinlemesine duygusal emek davranışlarını daha yüksek düzeyde sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır (Chang ve Chiu, 2004). Bununla birlikte, medeni durumun sergilenen duygusal emek davranışlarında anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucunun elde edildiği çalışmalar da bulunmaktadır. Wharton (1996) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, medeni durumun duygusal emek üzerinde önemli derecede etkisinin olmadığı sonucu elde edilmiştir. Aynı çalışmada bireyin evli olması nedeniyle eşinden duygusal destek sağlaması durumunun, duygusal emek davranışlarının oluşumunda ve sonuçlarında anlamlı farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Benzer şekilde, Zammuner ve Galli (2005), Öz (2007), Sloan (2008), Kaya (2009) ve Oral ve Köse (2011) tarafından yapılan araştırmalarda da medeni durumun duygusal emek davranışlarında anlamlı farklılık oluşturacak bir etkinin olmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Ancak bu araştırmada medeni durumun bireyin sosyal destek sağlamadaki öneminde (Özgen, 2010) hareketle, sergilenen duygusal emek davranışlarında etkisinin olabileceği düşünülmüştür ve bu doğrultuda aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur.

1.3.5. Çalışma Süresi

Duygusal emek olgusuna yönelik araştırma sonuçlarına bakıldığında, çalışma süresinin sergilenen duygusal emek davranışları üzerinde anlamlı farklılık yaratacak düzeyde olmadığına rastlamak mümkündür (Öz, 2007; Kozak ve Güçlü, 2008; Pala, 2008; Kaya, 2009; Oral ve Köse, 2011; . Bunun nedeni ise Pala (2008: 79) tarafından: “genellikle bilgi ve beceri deneyimlerle ya da yaşadıklarımızla öğrenilirken duygular öğrenilememekte veya değiştirilememektedir” şeklinde açıklanmaktadır. Ancak bir diğer yaklaşıma göre; farklı özelliklere, değer yargılarına ve beklentilere sahip kişilere hizmet etmenin gerektiği işlerde uzun süre çalışanların, önemli derecede duygusal deneyimler edinebildikleri ve bu durumun çalışanların duygularını düzenlemelerinde onlara bir avantaj sağlayabildiği belirtilmektedir (Dahling ve Perez, 2010). Chu ve Murmann (2006: 1182) ve Hochschild (1983: 40) de benzer şekilde, işin gerektirdiği duygusal emek davranışlarını sergilemede geçmişten edinilen iş deneyimlerinin önemine dikkat çekmektedir. Kinman vd. (2011) ve Lee ve Brotheridge (2011) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların sonuçlarında da, daha uzun süredir çalışmakta olanların duygusal emek davranışları sergilemede daha başarılı olduğu sonucunu görmek mümkündür. Öz (2007) ve Uysal (2007) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda ise, daha çalışma süresine sahip olanların derinlemesine davranış sergileme eğilimlerinin de daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur.

1.3.6. Mesleği İcra Etme Şekli

Duygusal emek olgusuna ilişkin literatürde üzerinde durulmamış olmakla birlikte, bireyin işini asıl veya ek iş olarak icra etmesi durumunun da duygusal emek davranışlarını sergilemede farklılık oluşturabileceğini söylemek mümkündür. Bunun nedeni ise, mesleğini asıl iş olarak yapanların yaptıkları işle daha bütünleşmiş olabileceği ve işlerinin gerektirdiği duygusal emek davranışlarını mesleğini ek iş olarak yapanlara kıyasla daha içten ve benimseyerek sergileyebilecekleri düşüncesidir. Bu yaklaşımdan hareketle aşağıdaki araştırma hipotezi kurulmuştur.

1.4. Duygusal Emegın Sonuçları

Duygusal emek olgusunun çalışan açısından yarattığı sonuçlar genellikle olumsuz olarak ele alınmaktadır. Bu bağlamda Hochschild (1983), çalışanın duygularını belirli bir ücret karşılığı çalıştığı işletmeye sattığını ve dolayısıyla, sosyal yaşamda sergilenen duygu gösterimleri ile iş yaşamındaki duygu gösterimlerinin farklı kategorilerde ele alınması gerektiğini savunmaktadır. Yazara göre, iş yaşamında kurumun beklentileri doğrultusunda duygularını düzenlemek durumunda kalmak çalışanlarda ciddi oranda stres ve kendi gerçek duygularına yabancılaşmaları gibi olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Abraham (1998: 137), duygusal emegın çalışanlar açısından yarattığı olumsuz sonuçların temel nedeninin yaşadıkları duygusal çelişki olduğunu belirtmektedir. Bu durumdaki çalışan bir anlamda rol çatışması yaşamaktadır. İş yaşamında kendi kişisel değerleriyle ve duygularıyla işin gerektirdiği duygusal davranış kuralları arasında rol çatışması yaşayan çalışan, yüksek düzeyde stres altında çalışmak durumunda kalabilmektedir.

Duygusal emek davranışlarının çalışanlar açısından ortaya çıkardığı sonuçlar iş doyumunu kapsamında da ele alınmaktadır. Yapılan araştırmalarda, özellikle yüzeysel duygusal emek davranışları sergileyen çalışanların daha yüksek düzeyde iş doyumsuzluğu yaşadıklarına ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Morris ve Feldman (1997'den Akt. Zapf, 2002:

242), yüzeysel davranış göstermenin çalışanların iş doyumunu düşürdüğü yönünde bulgulara ulaşmışlardır. Yazarlara göre, yüzeysel davranış sonucu yaşanan duygusal çelişki bireylerin iş doyumları üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. Hochschild'in (1983) çalışmasında da, duyguları denetim altında tutmanın çalışanlarda iş doyumunu azaltıcı bir etki yarattığı iddia edilmiştir.

Duygusal emek davranışlarının çalışanlar açısından her koşulda ve herkes için olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmadığı da üzerinde durulan bir diğer önemli noktadır. Bunun nedeni ise, duygusal emek davranışlarının olumsuz sonuçlarının bir takım durumsal ve kişisel faktörlere bağlı olarak kendini gösterip göstermeyeceği şeklinde açıklanmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 474). Özellikle performansa dayalı ücretlendirme politikasının uygulandığı bir işletmede çalışan kişi, müşterilere karşı sergileyeceği olumlu duygusal davranışlar sonucunda maddi kazancını artırmaya çalışacaktır. Ayrıca ekstra gelir (bahşiş, komisyon vb.) elde edebilmenin mümkün olduğu garsonluk, turist rehberliği vb. işlerde çalışanlar müşterilerle etkileşimlerini sıcak ve samimi bir şekilde tutmaları da gelirlerini arttırmalarında fayda sağlayabilmektedir (Güngör, 2009: 179). Bir diğer yaklaşımda duygusal emeğin çalışanlar açısından manevi olarak olumlu sonuçları olduğuna dikkat çekmektedir. Bu yaklaşıma göre, duygusal emek gerektiren işlerde özellikle, çalışan-ış uyumu ve çalışanlara kendilerini daha özgür ifade edebilecekleri alanlar ve iş süreçleri sağlandığı takdirde bireyin duygularını ifade edebileceği ve kendini iş yaşamında anlamlandırabileceği ileri sürülmektedir³ (Duran ve Gümüş, 2010: 169).

2. Tükenmişlik

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik olgusu, çalışma hayatıyla ilgili literatüre ilk olarak 1974'te Psiyaktrist Herbert Freudenberger'in uyuşturucu bağımlısı çalışanlara yönelik klinik araştırmaları neticesinde girmiştir. Freudenberger gerçekleştirdiği araştırmalardan elde ettiği bulgulardan hareketle tükenmişliği, mesleki bir hastalık/sendrom olarak ele almış ve insanların duygusal açıdan tükenmeleri, kişisel başarısızlık hissinde bulunmaları ve toplumdan uzaklaşmaları sonucunda yaşadıkları psikolojik rahatsızlık şeklinde tanımlamışlardır (Barutçu ve Serinkan, 2008: 545). Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım ise, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach'a aittir. Maslach, tükenmişlik kavramını; 1) duygusal tükenme; 2) duyarsızlaşma ve 3) kişisel başarı olmak üzere üç ayrı boyutta ele almaktadır (Ergin, 1992: 143). Bu bağlamda Maslach'a göre tükenmişlik "İşi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma, ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde tanımlanmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982'den Akt. Budak ve Sürgevil, 2005: 96).

Maslach Tükenmişlik Modeline göre tükenmişlik, sıklıkla insanlarla yüz yüze etkileşimde bulunmayı gerektiren mesleklerdeki çalışanların yaşadıkları psikolojik rahatsızlık belirtileridir. Çalışanların iş süreçlerinde karşılaştıkları insanlarla olan ilişkilerinde kendilerini duygusal yönden aşırı yüklenmiş ve tükenmiş hissetmeleri (duygusal tükenme boyutu), onlara karşı duyarsız ve kayıtsız bir biçimde davranmaları

³ Duygusal emek ve otonomi ilişkisinin incelendiği araştırmalarda da işinde özerk hareket edebilen çalışanların, duygusal davranış kurallarına uygun hareket etmede önemli derecede zorlanma ve duygusal çelişki yaşamadıkları doğrultusunda bulgular elde edilmiştir. Bkz. (Oral ve Köse, 2011: 471); Morris ve Feldman (1997: 1000); Nunan ve Knox (2005'ten Akt. Özgen, 2010: 46).

(duyarsızlaşma boyutu), ve işine karşı çok düşük düzeyde kişisel başarı ve yeterlik duygularıyla yaklaşımları (kişisel başarı boyutu) gibi durumlar tükenmişlik olgusunun temel belirtileri olarak gösterilmektedir (Ergin, 1996; Yıldırım, 1996). Duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarı duygusunun düşük olmasının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Maslach'a göre tükenmişliğin temel boyutu, başlangıcı ve en önemli bileşeni duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme, daha çok iş stresi ile ilgili olup, yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu meslek çalışanlarında gözlenmektedir (Akçamete vd., 2001; Yıldırım, 1996).

3. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi

Duygusal emek davranışlarının ortaya çıkardığı en önemli olumsuz sonuç olarak, konuyla ilgili literatürde tükenmişlik sendromunun olduğu belirtilmektedir (Özgen, 2010: 77). Grandey (1999: 36), gerçekleştirmiş olduğu çalışmada duygusal emek ve tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu ve duygusal emeğin çalışanlarda tükenmişliğe yol açtığını tespit etmiştir. Söz konusu araştırmada yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla doğru, kişisel başarı duygusuyla ise ters orantılı bir ilişkiye sahip olduğu yönünde sonuçlara ulaşmıştır. Yine başka bir çalışmada Grandey (2003), duygusal emeğin duygusal tükenme ile ilişkisini araştırmıştır. Söz konusu araştırmada da daha önceki benzer sonuçlar elde etmiştir. Grandey'e (2003) göre bir çalışanın iş yerinde gösterdiği duygusal emek nedeniyle duygusal tükenme yaşaması iki ana nedene bağlıdır: 1- Duygusal çelişki yaşamının kişide yarattığı gerilim, 2- Kişinin müşterilere karşı sürekli rol yapması dolayısıyla duygusal kaynaklarının tükenmesi. Söz konusu araştırmanın sonuçlarına göre yüzeysel davranış, çalışanlarda duygusal tükenmeye yol açmaktadır. Derinlemesine davranış ise duygusal tükenmeyle ilişkili çıkmamıştır. Yazar, bu durumu derinlemesine davranış sergilemenin çalışana sağladığı geri dönüşümlerin, onun duygusal kaynaklarını beslediği görüşüne dayandırmıştır. Diğer bir ifadeyle, kişinin derinlemesine davranış göstermekle duygusal çelişki yaşamaktan kurtulması veya müşterilerden olumlu geribildirim alması gibi nedenler, onu duygusal tükenme yaşamaktan koruyabilmektedir. Bu doğrultuda bir sonuç Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından gerçekleştirilen araştırmada da elde edilmiştir. Hizmet sektörü bünyesinde faaliyet gösteren farklı meslek kollarında gerçekleştirilen bu araştırmada, derinlemesine duygusal emek davranışları göstermenin kişisel başarı duygusunun arttırırken; gerçekte hissedilen duyguları bastırmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya yol açtığı belirlenmiştir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 28). Kruml ve Geddes de (2000: 38) duygusal emek gerektiren pozisyonlarda çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada, yüzeysel duygusal emek davranışları sergileyenlerin yaşadıkları duygusal çelişkinin sonucunda duygusal tükenme oranlarının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Zapf ve Holz (2006) ve Heuven ve Bakker (2003) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Türkiye'de yapılan bir çalışmada ise bu bulgulardan farklı sonuçlar elde edilmiştir. Kamu ve özel sektöre bağlı hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilen bu araştırmada, duygusal emek kullanımı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında herhangi bir ilişki bulunamazken, duygusal emeğin kişisel başarıyı arttırdığı yönünde sonuçlar elde edilmiştir (Seçer ve Tınar, 2004). Otel işletmesi çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek davranışları ile duygusal tükenme durumları arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir diğer çalışmada ise, söz konusu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşılmamıştır (Yürür ve Ünlü, 2011). Bununla birlikte, Oral ve Köse (2001)'nin Manisa ilindeki özel ve

kamu hastanelerinde görev yapan hekimler üzerine gerçekleştirdikleri araştırmada, yüzeysel davranışta bulunmanın duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı arttırdığı tespit edilmiştir. Aynı araştırmada derinlemesine davranışın ise, duyarsızlaşma ile negatif yönlü ve anlamlı ilişkide olduğu sonucu elde edilmiştir.

Bunun yanı sıra Wharton (1993), duygusal emek içeren ve içermeyen meslek grupları üzerinde gerçekleştirmiş olduğu karşılaştırmalı çalışmada duygusal emek gösteren çalışanların tükenmişlik düzeyleriyle diğerleri arasında herhangi bir farklılık olmadığını tespit etmiştir. Söz konusu çalışmada, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini çeşitli faktörlerin etkileyeceği belirtilmiş ve bu faktörler arasında özellikle otonominin üzerinde durulmuştur. Buna göre, duygusal emek gerektiren işlerde çalışanların otonomik hareket etme imkânlarının olmamasının duygusal tükenmeyi tetikleyebileceğine vurgu yapılmıştır (s.223).

4. Metodoloji

4.1. Araştırma Yöntemi

Araştırma, turist rehberlerinin turistlere karşı sergiledikleri duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yöneliktir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada örneklemin turist rehberleri olarak seçilmesinin nedeni ise, bu mesleğin yoğun ve çok çeşitli duygusal emek davranışları sergilenmesini gerektirmesi (Adib ve Guerrier, 2001: 341) ve insanlarla yakın etkileşim halinde çalışmanın bir sonucu olarak duygusal tükenme düzeyinin yüksek olma potansiyeli taşımasıdır. Ayrıca, duygusal emek ve mesleki tükenmişlik konusunun bu meslek çalışanları üzerinde gerek birbirlerinden bağımsız gerekse ilişkili olarak çok kısıtlı düzeyde çalışılmış olması da bir diğer neden olarak gösterilebilir (bkz. Wong ve Wang, 2009; Guerrier ve Adib, 2003).

4.2. Araştırmanın Örneklemi

Türkiye genelinde Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011) verilerine göre aktif olarak rehberlik yapan 8986 kişi bulunmaktadır. Turist rehberleri diğer mesleklere kıyasla çalışırken belirli bir fiziki çalışma alanında sürekli bulunmamaktadırlar. Bu yüzden tüm rehberlere ulaşmak çok zor olduğundan kısa zamanda ve az maliyetli bilgi üretilmesine imkân tanıyan kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir (Özdamar, 1999). Bu bağlamda, turist rehberlerine toplu şekilde ulaşabilmek için İzmir ve İstanbul illerinde belirli tarihlerde düzenlenen ve rehberlerin katılımı zorunlu olan vize seminerleri araştırma sahası olarak seçilmiştir. Örneklemin ana kütleyi iyi temsil etmesi için bu illerde farklı tarihlerde düzenlenen seminerlere katılan 550 rehberle seminer salonu girişinde konuyla ilgili bilgi sahibi olan turist rehberleri aracılığıyla anket formları dağıtılmıştır. Araştırmanın amacı da anket dağıtılırken rehberlere iletilmiştir. Dağıtılan anket formlarının ise, seminer çıkışında toplanılacağı bilgisi rehberlere söylenmiştir. Bu seminerlerde dağıtılan anketlerden 148 anket geri dönmüştür. Bu anketlerin eksiksiz doldurulan 112 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Sonuç olarak elden dağıtılan anket formlarından kullanılabilir nitelikteki geri dönüş oranı % 26,9'dur. Geri dönüş oranının düşük olması rehberlerin söz konusu araştırmaya ilgisiz kalmasının ve anketi doldurmaya zaman ayırmamalarının bir sonucu olarak görülebilir.

Değerlendirmeye alınan 112 anketin yeterli görülmeyeceği düşünülerek İstanbul Rehberler Odası (İRO) ve İzmir Rehberler Odası (İZRO) yönetim kurullarıyla irtibata geçilmiş ve odalara üye olan rehberlere anket formlarının ulaştırılması için gerekli çalışmalar yapılmıştır. İRO'ya üye rehberlerin e-posta adreslerine anket formunu internetten online

olarak doldurabilecekleri linkin gönderilmesi sağlanmıştır. Bu veri kaynağından elde edilen 29 anketten 25'i değerlendirmeye alınmıştır. Buna ek olarak İZRO'nun internet sitesi olan *www.izro.org'da* anketi internetten çevrimiçi (online) olarak doldurmaya olanak tanıyan link yayınlanmıştır. Bu kaynaktan da 13 tane anket elde edilmiştir. Bu anketlerin 10 tanesi değerlendirmeye uygun bulunup araştırmaya dâhil edilmiştir. Sonuç olarak toplamda araştırmaya geçerli 147 anket dâhil edilmiştir.

4.3. Ölçüm Araçları

Araştırmada iki ayrı ölçek kullanılmıştır. Bunlar; duygusal emek ölçeği ve tükenmişlik ölçeğidir. Duygusal emek ölçeği, Chu ve Murrman (2006) tarafından geliştirilen Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeğinin (HELs; Hospitality Emotional Labour Scale) Pala (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmış şeklidir. Ölçeğin orijinali 2 boyuttan ve 19 maddeden oluşmaktadır. Pala (2008)'nin çalışmasında, ölçeğin orijinal haline sadık kalınarak Türkçeye çevirisinin yapıldığı ifade edilmiştir. Bu araştırmada ise, Pala (2008)'nin çalışmasındaki Türkçe çevirisi yapılan maddeler, anlamlarına sadık kalınarak turist rehberlerine uygun olacak biçimde yeniden düzenlenmiştir. Ölçek sorularının düzenlenmesinde aktif olarak çalışan üç profesyonel turist rehberinin görüşlerine başvurulmuştur. Ölçekte yer alan ifadeler 1... Hiçbir Zaman ve 7... Her Zaman şeklinde derecelendirilmiştir.

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeği ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteridir. Bu ölçek ise 22 sorudan oluşmaktadır. Bu ölçekte de soruların ifade ettikleri anlamlara sadık kalınarak bazı maddeler turist rehberlerine uyumlu olacak şekilde düzenlenmiştir. Bu ölçekteki ifadeler ise, 1... Kesinlikle Katılmıyorum ve 7... Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir. Bu ölçeklerden başka, anket formunda örneklemin demografik ve bireysel özelliklerini belirlemeye ilişkin katılımcılara yöneltilen 8 soru yer almıştır. Bu sorular; cinsiyet, yaş, medeni durum, rehberlik süresi, rehberlik mesleğinden elde ettiği gelir, çalışma şekli, rehberlik mesleğini icra etme şekli ve eğitim durumudur.

4.4. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Sergilenen duygusal emek davranışları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H2: Sergilenen duygusal emek davranışları yaşa göre farklılık göstermektedir.

H3: Sergilenen duygusal emek davranışları meslekten elde edilen gelire göre farklılık göstermektedir.

H4: Sergilenen duygusal emek davranışları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H5: Sergilenen duygusal emek davranışları çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

H6: Sergilenen duygusal emek davranışları mesleği icra etme şekline göre farklılık göstermektedir.

H7: Yüzeysel duygusal emek ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif; kişisel başarı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H8: Derinlemesine duygusal emek davranışı boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif; kişisel başarı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H9: Samimi duygusal emek davranışı boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif; kişisel başarı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H10: Duygusal emek boyutları tükenmişlik boyutları üzerinde etkilidir.

5. Analizler ve Bulgular

5.1. Katılımcılara İlişkin Demografik Bulgular

Araştırma sonuçlarına ilişkin ilk olarak, örneklemin demografik yapısını ortaya koyabilmek amacıyla frekans ve yüzde tablosu oluşturulmuştur. Araştırma sonuçlarına ilişkin ilk olarak demografik özelliklerin dağılımını elde etmek için frekans analizi yapılmıştır. Bu analize ilişkin sonuçlar Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	N	%
Kadın	92	62,6
Erkek	55	37,4
Yaş	N	%
23 – 28	44	29,9
29 – 34	32	21,8
35 – 40	33	22,4
41 – 46	16	10,9
46 +	22	15,0
Medeni Durum	N	%
Evli	71	48,3
Bekar	76	51,7
Ort. Aylık Gelir	N	%
500 TL’den az	2	1,4
501-1000 TL	11	7,5
1001-1500 TL	39	26,5
1501- 2000 TL	51	34,7
2001 +	44	29,9
Eğitim Durumu	N	%
Lise	8	5,4
Ön Lisans	23	15,6
Lisans	91	61,9
Lisansüstü	25	17,0
Rehberlik Süresi	N	%
0-1 Yıl	17	11,6
2-3 Yıl	23	15,6
4-5 Yıl	23	15,6
6-7 Yıl	22	15,0
8-9 Yıl	8	5,4
10 +	54	36,7
Çalışma Şekli	N	%
Serbest	116	78,9
Acentaya Bağlı	31	21,1
Mesleği İcra Etme Şekli	N	%
Asıl İş	108	73,5
Ek İş	39	26,5
Toplam	147	100

Tablo 1’de katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin belirtilmesi gereken birkaç nokta bulunmaktadır. Buna göre; katılımcılar yüksek oranda kadınlardan oluşmaktadır. Bu durum turist rehberliğinin erkek mesleği özelliği taşıyıp taşımadığının bir göstergesi olarak ifade edilebilir. Eğitim durumu açısından bakılacak olursa, katılımcıların eğitim düzeyi beklenildiği üzere yüksektir. Çünkü profesyonel olarak turist rehberliği yapabilmek için günümüzde en az ön lisans eğitim düzeyine sahip olmak gerekmektedir. Tablo 1’de dikkat

çeken bir diğer nokta ise, katılımcıların çoğunun turist rehberliğini asıl iş olarak ve belirli bir acenteye bağlı olmaksızın serbest şekilde icra etmeleridir.

5.2. Faktör Analizi Sonuçları

Duygusal emek ölçeği maddelerinin kendi aralarındaki ilişkilerini ortaya koyan güvenilirlik analizi sonucunda diğer maddelerle ilişki düzeyi ters yönlü olan bir madde analiz dışında bırakılıp kalan 18 maddeye faktör analizi yapılmıştır. İlk faktör analizi sonucunda toplam varyansın %59.778'ini açıklayan beş faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Düşük yükleme değerine (<0,50) sahip olan 4 soru analiz dışında bırakılmıştır. Kalan 14 soruyla yapılan faktör analizi sonucunda 3 boyutlu ve toplam varyansın %55,546'sını açıklayan bir yapı elde edilmiştir. Literatürde genellikle boyutlar; derinlemesine, samimi ve yüzeysel davranışlar olmak üzere 3 grupta (Morris ve Feldman, 1997; Pala, 2008) veya duygusal çelişki ve samimi davranışlar olmak üzere iki boyutta sınıflandırılmaktadır (Avcı ve Boylu, 2010; Chu ve Murmann, 2006; Diefendorff vd., 2005). Bu çalışmada yapılan faktör analizinde ise, literatürdeki faktör boyutlarına benzer şekilde 3 boyutlu bir yapı elde edilmiştir. . Bu boyutlar: Faktör (1) Yüzeysel Davranış (YD), Faktör (2) Derinlemesine Davranış (DD), Faktör (3) Samimi Davranış (SD).

Tablo 2: Duygusal Emek Boyutlarına İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktör Değişkenleri	Faktör Yükleri		
	1	2	3
Faktör 1: Yüzeysel Davranış			
-Mesleğimin gerektirdiği duyguları yansıtabilmek için sahte yüz ifadeleri takınıyorum.	,783		
-Turistlere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergilemek için gerçek hislerimi değiştiririm.	,708		
-Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı (olumlu) davranabilirim.	,696		
-Turistlerle ilişkilerimde aldattıcı iyi tavırlar sergilerim.	,688		
-Turistlerin memnuniyeti için gerçekten hissetmem de numaradan hoş görünmeye çalışırım.	,618		
-Turistlerin beklentilerini karşılayabilmek için her türlü rolü yaparım (her şekle girerim).	,608		
-Turistlere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz duygular) gizlemeliyim.	,597		
Faktör 2: Derinlemesine Davranış			
-Tura başlarken tur boyunca karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.		,906	
-Tura başlarken bu tur güzel bir tur olacak derim.		,866	
-Turistlerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları yaşamaya çalışırım.		,623	
Faktör 3: Samimi Davranış			
-Turistlere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür.			,763
-İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken olumlu duygular gerçekten hissederim.			,633

-Turistlere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	,608
-Turistlerle etkileşim halindeyken mesleğimin gerektirdiği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmak için çaba harcarım.	,590

Açıklanan Varyans: 55,546 KMO: .749 Bartlett Testi $p<.000$

Samimi davranış boyutundaki maddelere bakıldığında, iki maddenin konuyla ilgili literatürle karşılaştırıldığında derinlemesine davranış boyutu kapsamında ele alınmaya daha uygun olduğu söylenebilir. Bu ifadelerin yönelimi, işin gerektirdiği duygusal emek davranışlarını sergilemek için belirli bir çaba harcanması kapsamındadır. Ancak araştırmaya katılan turist rehberleri bunu, zorlama olmaktan çok, içtenlikle harcanması gereken bir çaba şeklinde değerlendirmiş de olabilirler. Yüzeysel duygusal emek davranışları boyutundaki maddelere bakıldığında ise, literatürdeki derinlemesine duygusal emek davranışları kapsamında değerlendirilebilecek iki maddeye rastlanmaktadır. Bu maddelerin yönelimi daha çok gerçek duyguların gizlenmesi şeklindedir. Gerçek duyguların gizlenmesi durumu, yüzeysel duygusal emek davranışları sergileyen çalışanlar tarafından iş süreçlerinde başvurulan bir duygu yönetimi şeklinde değerlendirilebilir. Yüzeysel davranışta bulunan çalışanlar da sonuçta, kendi duygularını bir şekilde işin gerekliliği doğrultusunda gizlemek durumunda kalmaktadır. Dolayısıyla, daha önce de sözü edilen, derinlemesine davranışın iki yönünden birisi olan gerçek duyguları bastırmanın, yüzeysel duygusal emek davranışları boyutuyla da ilişkili olduğu söylenebilir.

Tablo 2’de her bir faktördeki maddelerin yüklenme değerini, her bir faktörün öz değeri ve açıkladığı varyans ile faktörlerin iç tutarlık değerleri gösterilmektedir. Duygusal Emek Ölçeği’nde (Faktör1) YD boyutu toplam varyansın en yüksek kısmını (%24,145) açıklamaktadır ve bu boyut altında 7 madde yer almaktadır. Diğer boyut olan (Faktör 2) DD boyutu toplam varyansın %16,397’sini açıklamaktadır. Faktör analiz sonucunda bu boyut altında toplam 3 madde yer almıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen bir diğer boyut ise (Faktör 3) SD boyutu toplam varyansın %15,004’ünü açıklamaktadır. Bu boyut altında ise 4 madde yer almaktadır.

5.3. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Duygusal emek ölçeğinin faktör analizi sonucundaki kalan 14 maddesine yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha değerinin ,741 olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik katsayısı ise Cronbach Alpha ,689 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler sosyal bilim araştırmaları açısından güvenilir düzeydedir (Kalaycı, 2006). Ölçekteki faktörlerin güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayıları ise sırasıyla; YD: 0,800, DD: 0,804 ve SD: 0,618 olarak bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeğindeki faktörlerin güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayılarının ise sırasıyla; duygusal tükenme (DT): 0,842; duyarsızlaşma (D): 0,566 ve kişisel başarı hissi (KBH): 0,778 olduğu gözlenmiştir.

5.4. Anova ve T-Testi Analiz Sonuçları

Araştırma sonucunda katılımcıların sahip oldukları demografik özelliklerinin duygusal emek davranış boyutlarına ilişkin anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek amacıyla t-testi ve Anova uygulanmıştır. Yapılan testler sonucunda mesleği icra etme dışındaki diğer demografik ve bireysel özelliklerin duygusal emek boyutlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla, duygusal emek boyutlarının

katılımcıların demografik ve bireysel özelliklerine göre farklılık göstereceğine ilişkin kurulan 6 hipotezden sadece 1 tanesi (H6) kabul edilmiştir. Bu kısımda da sadece duygusal emek boyutlarına göre anlamlı farklılık gösteren mesleği icra etme şekline ilişkin bulgular sunulmuştur.

Araştırmaya katılanların mesleği icra etme şekillerine göre duygusal emek düzeyinde farklılık olup olmadığını ortaya koyabilmek için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3'te sunulmuştur. Tablo 3'teki değerler incelendiğinde turist rehberlerinin mesleği icra etme şekillerinin samimi davranış boyutunda farklılaştığı görülebilir ($p < 0,005$). Tablo 3'teki faktör ortalamalarına bakıldığında ise, samimi davranış boyutunda mesleği asıl iş olarak icra edenlerin verdikleri yanıtların ortalamaları ek iş olarak icra edenlere kıyasla anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Duygusal Emek Boyutlarının Mesleği İcra Etme Şekli Açısından Karşılaştırılması

Duygusal Emek Boyutları	Mesleği İcra Etme Şekli	N	Ort.	Std. Sap.	t	Sig.
YD	Asıl İş	108	3,7434	1,11374	,703	,483
	Ek İş	39	3,5934	1,21552		
DD	Asıl İş	108	5,5617	1,32368	-,505	,614
	Ek İş	39	5,6838	1,19929		
SD	Asıl İş	108	5,6173	,88691	2,834	,005
	Ek İş	39	5,1154	1,10150		

5.5. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Boyutlarına Yönelik Korelasyon ve Regresyon Analizi

Bu çalışmada kullanılan ölçeklere ait boyutlar arası ilişkileri belirleyebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda, duygusal emek boyutlarından olan YD, DD ve SD boyutlarının tükenmişlik boyutlarından DT, D ve KBH ile ilişkilerini gösteren korelasyon matrisi Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Tükenmişlik ve Duygusal Emek Boyutları Arası Korelasyon Sonuçları

Sürekli Değişkenler	N	Ort.	St. Sapma	1	2	3	4	5	6
1 – YD	147	3,70	1,13	1	-,035	,135	,082	,013	-,021
2 – DD	147	5,59	1,28		1	,401**	-,088	-,260**	,243**
3 – SD	147	5,48	,97			1	-,129	-,414**	,292**
4 – DT	147	3,31	1,21				1	,449**	-,182*
5 – D	147	2,62	1,05					1	-,492**
6 – KBH	147	5,78	,84						1

Tablo 4'te duygusal emek ve tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında yüzeysel davranış boyutu ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmadığı görülmektedir. Dolayısıyla, H7 hipotezi reddedilmiştir. Derinlemesine davranış ile duyarsızlaşma ($r=-0,260$, $p<0,01$) arasında negatif ve kişisel başarı hissi ile ($r=0,243$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Samimi davranış ile duyarsızlaşma ($r=-0,414$, $p<0,01$) arasında negatif, kişisel başarı hissi ile ($r=0,292$, $p<0,01$) pozitif yönlü anlamlı ilişkiye rastlanmıştır. Sonuç olarak H8 ve H9 hipotezleri kısmen desteklenmiştir. Duygusal emek boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini belirleyebilmek için söz konusu iki değişkenin alt boyutlarına yönelik regresyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5: Duygusal Emek ve Tükenmişlik Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Duyarsızlaşma Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları					
	β	t	R	R ²	F
YD	-,061	-,800	,431	,186	10,889**
DD	,106	1,276			
SD	-,380	-4,555**			
Duygusal Tükenme Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları					
YD	,099	1,180	,166	,028	1,354
DD	-,033	-,362			
SD	-,129	-1,413			
Kişisel Başarı Hissi Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları					
YD	-,048	-,604	,326	,106	5,674*
DD	,145	1,668			
SD	,240	2,749*			

* $p<0,01$, ** $p<0,001$

Tablo 5'teki t değerlerine bakıldığında, duygusal emek boyutlarından sadece samimi davranış tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşmanın ve kişisel başarı hissini yordayıcısı olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, samimi davranışın duyarsızlaşma üzerinde negatif ve kişisel başarı üzerinde pozitif etkisinin bulunduğu gözlenmiştir. Tablo 5'teki R² değerlerine bakıldığında ise, samimi davranışın duyarsızlaşmayı % 18,6 (F=10,889, $p<0,001$) ve kişisel başarı hissini %10,6 (F=5,674, $p<0,01$) düzeyinde açıkladıkları görülmektedir. Sonuç olarak, H10 hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Hochschild (1983) tarafından duyguların iş hayatındaki yerini ve işletmeler/çalışanlar açısından önemini ve sonuçlarını belirlemeye yönelik gerçekleştirilen çalışmadan günümüze kadar geçen süre içerisinde duygusal emek olgusu hem sektör yöneticileri ve işverenler hem de akademisyenler tarafından büyük ilgiyle karşılanmıştır. Bu ilginin konuyla ilgili uluslar arası alanda yapılan çalışmaların miktarına bakıldığında devam edeceğini söylemek mümkündür. Duygusal emek olgusunun disiplinler arası kapsamda çalışılmaya müsait olması ise, konunun çeşitli yönleriyle ele alınıp incelenmesine olanak sağlamaktadır. Bu çalışmada da duygusal emek, tükenmişlik olgusuyla ilişkilendirilmiş ve turist rehberleri üzerinde yapılan araştırmayla bu ilişki incelenmeye çalışılmıştır.

Literatürde duygusal emek olgusunun tükenmişlik ile ilişkisini doğrudan veya dolaylı olarak inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır. Bununla birlikte, doğrudan turist rehberlerine yönelik yapılan araştırma sayısı oldukça azdır. Bu çalışmayla birlikte söz konusu açıklığı bir parça da olsa kapatmak amaçlanmıştır. Turist rehberliği turizm sektörü açısından kritik bir sınır birim olarak ifade edilebilir. Çünkü diğer turizm sektörü çalışanlarına kıyasla turist rehberleri turistlerle uzun süreli ve yoğun bir etkileşimde bulunmaktadır. Bir diğer açıdan, turistlerin tatilden beklentilerinin karşılanma derecesinde turist rehberlerinin sergiledikleri tutum ve davranışlar belirleyici nitelikte olmaktadır. Bu nedenle turist rehberlerinin müşterilerle kurdukları ilişkilerin niteliği, müşteri memnuniyetini etkilediği gibi ülkenin genel ve turizm imajı açısından da büyük önem taşımaktadır.

Araştırma sonucunda değerlendirilmesi ve tartışılması gereken bir takım bulgulara ulaşılmıştır. Turist rehberlerinin demografik özellikleriyle duygusal emek davranışları boyutları arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını belirlemeye yönelik yapılan Anova ve t-testi analizleri sonucunda, mesleği icra etme şekli dışında kalan gruplar açısından herhangi bir farklılığa ulaşılamamıştır. Mesleği asıl iş olarak yapan turist rehberlerinin ek iş olarak yapanlara kıyasla anlamlılık derecesinde daha yüksek düzeyde samimi davranışlar sergiledikleri belirlenmiştir. Bu sonuç, rehberliği asıl iş olarak yapanların mesleğin gerektirdiği duyguları ek iş olarak yapanlara kıyasla daha içten bir şekilde hissederek hizmet sunduklarını göstermektedir. Bir diğer açıdan ise, rehberlik mesleğini iş hayatlarında asıl iş olarak görenlerin iş-kişilik uyumunu yakalamış oldukları söylenebilir.

Turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik durumlarına yönelik yapılan korelasyon analizi sonucunda anlamlı ilişkilere ulaşılmıştır. Bu analiz sonucunda duygusal emek kapsamında yer alan derinlemesine duygusal emek davranışları boyutunun tükenmişlik kapsamındaki duyarsızlaşma boyutuyla negatif, kişisel başarı hissiyle pozitif ilişkili olduğuna ulaşılmıştır. Bu sonuç doğrultusunda, turist rehberlerinin derinlemesine duygusal emek davranışları sergileme eğilimleri arttıkça kişisel başarı hislerinin de arttığı ve duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı söylenebilir. Buna benzer bir sonuç Oral ve Köse (2011) tarafından hekimlere yönelik gerçekleştirilen araştırmada elde edilmiştir. Söz konusu araştırmada, derinlemesine davranış boyutu ile kişisel başarı arasında pozitif ve duyarsızlaşmayla negatif yönlü ilişkiler belirlenmiştir. Brotheridge ve Grandey'in (2002) araştırmasında da, derinlemesine davranış ile kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durum Grandey (2003) ve Güngör (2009)'ü izleyerek söyleyecek olursak, çalışanın göstermiş olduğu derinlemesine duygusal emek davranışları sonrasında elde ettiği olumlu geri dönüşümlerin (bahşiş, prim, takdir edilme vb.) bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Buna ek olarak Oral ve Köse (2011: 489)'nin konuyla ilgili araştırma sonucunda elde ettikleri bulgu doğrultusunda belirttikleri gibi: *"Derinlemesine davranış, iletişim kurulan diğer tarafı anlamaya çalışmakla ilgilidir. Böylece, doğası gereği empati içeren bir davranış tipi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Duygusal emek gösterirken derinlemesine davranış stratejisini kullanma eğilimine sahip olmanın, işgörenin hizmet sunduğu kişilere karşı hissizleşmesi, onları birer insandan çok objeymiş gibi görmesi anlamına gelen duyarsızlaşmayı azaltması tahmin edilebilir bir sonuçtur"*.

Benzer şekilde, samimi duygusal emek davranışları boyutunun da duyarsızlaşma ile negatif ve kişisel başarı hissiyle pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olduğu bulgulanmıştır. İşin gerektirdiği duygusal davranışlar ile gerçek duyguları arasında uyumsuzluk yaşamayan

turist rehberlerinin doğal olarak, turistlere daha sıcak/içten yaklaşması ve birey-iş uyumu yaşadıklarından yüksek düzeyde başarı hissine sahip olması muhtemeldir. Bu sonuç doğrultusunda, samimi davranışta bulunma düzeyi yüksek olan turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olduğu şeklinde bir ifade bulunmak mümkündür. Bu araştırmada samimi davranışla duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi için kurulan ilişki yönlerinin tam tersi, yüzeysel davranış ile tükenmişlik ilişkisinin incelendiği diğer araştırma sonuçlarında elde edilmiştir (Oral ve Köse, 2011; Grandey, 2003; Kruml ve Geddes, 2000; Grandey, 1999). Bu durum samimi davranışlar ile yüzeysel davranışların ayrı kutuplarda yer alan duygu gösterim biçimleri olmasıyla açıklanabilir. Çelik vd. (2011) tarafından gerçekleştirilen araştırmada da, yüzeysel duygusal emek davranışları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Aynı çalışmada, samimi davranış boyutu "otomatik duygusal düzenleme (automatic emotional regulation) olarak ele alınmış ve bu boyut ile kişisel başarı hissi arasında pozitif yönlü ilişki elde edilmiştir.

Duygusal emek boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini belirleyebilmek için yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda, sadece samimi davranış boyutunun yüksek düzeyde olmasa da, duyarsızlaşma üzerinde negatif (% 10,6) ve kişisel başarı hissi üzerinde pozitif (% 18,6) etkisinin olduğu görülmüştür. Bir diğer ifadeyle, turistlerle ilişkilerinde samimi davranışlarda bulunan turist rehberlerinin duyarsızlaşmayı daha az ve kişisel başarı hissini daha yüksek düzeyde hissetmektedirler. Bu sonuç doğrultusunda, turist rehberliğinin gerektirdiği özelliklere sahip olanların bu mesleği icra etmesinin, söz konusu meslekteki tükenmişlik düzeyinin daha düşük seviyede olmasını sağlayabileceği söylenebilir. Bu durum, turist rehberlerinin turistlere daha nitelikli hizmet sunmalarını da beraberinde getirebilecektir. Dolayısıyla bu noktada, profesyonel turist rehberi olabilmek için mesleğin gerektirdiği bilgiye sahip olmanın tek başına yetersiz olabileceğini belirtmek gerekir. Bu mesleği icra edebilmek için gerekli hizmet verme yatkınlık düzeyine sahip olmak da, turistlerin memnuniyetlerini sağlama açısından önem taşımaktadır. Çünkü, turistler tatilleri süresince sadece dinlenmenin veya buldukları destinasyonlar hakkında bilgi sahibi olmanın ötesinde, güzel/hoş anlar da yaşamak isteyebilmektedirler. Bu noktada ise, turist rehberlerinin sadece bilgilendirici değil, buna ek olarak gerektiğinde eğlendirici veya hüzünlendirici de olması gerektiğine vurgu yapılmaktadır (Mak vd., 2009: 206-207; Wong ve Wang, 2009; Reisenger ve Steiner, 2006: 282-283; Guerrier ve Adib, 2003: 1342).

Araştırmada, turist rehberlerinin mesleğin gerektirdiği duygusal davranışları sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Örneklemin mesleki deneyimlerinin yüksek olmasının bu sonuç üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Çünkü kişi mesleğinde deneyim sahibi oldukça gereken duygu gösterimlerini sergileme konusunda daha başarılı olabilmektedir. Bununla birlikte araştırmaya dahil edilen turist rehberlerinin yüzeysel davranışlar sergileme düzeyleri düşük seviyededir. Bu sonuç ise, turist rehberlerinin turistlerle etkileşim halindeyken önemli düzeyde olumsuz duygulanım içerisinde olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Bu sonuç turist rehberlerinin tükenme düzeylerinin düşük olmasına da yansımış olabilir. Nitekim araştırmada turist rehberlerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük ve kişisel başarı hislerinin ise yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Duygusal emek davranışlarının yoğun ve farklı/çeşitli şekillerde sergilenmesinin gerektiği işlerde tükenmişliğin yüksek düzeyde olması beklenen bir sonuç olmakla birlikte, turist rehberliği mesleğinde tükenme düzeyinin düşük seviyede olması beklenen bir sonuç olarak görülebilir. Çünkü, turist rehberleri mesleği icra ederken aynı

zamanda işin zevkli/eğlenceli yanlarından yararlanabilme imkanına da sahip olabilmektedir (Wong ve Wang, 2009; Guerrier ve Adib, 2003).

Sonuç olarak araştırmaya dâhil edilen turist rehberlerinin mesleğin gerektirdiği duyguları işi benimsemeye çalışarak ve samimi bir şekilde sergileyebildikleri ve tükenme düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Ancak, turist rehberlerinin duygusal emek davranışları sergilerken tükenmişlik düzeyinin düşük çıkmasında bir takım aracı faktörlerin (sosyal destek, otonomi, kişilik vb.) olup olmadığını belirlemek için araştırmalara ihtiyaç vardır. Örneğin turist rehberlerinin tur süresince sürekli kontrol edilme gibi durumlarının olmaması, diğer duygusal emek gerektiren işlere kıyasla daha rahat ve otonomik bir şekilde hareket etmelerine imkân sağlayabilmektedir. Nitekim Wharton'ın (1993) duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini incelediği araştırmada, otonomi olmaması durumunda tükenmişlik düzeyinin yükseldiği tespit edilmiştir. Ayrıca, meslek algısı-mesleki yeterlik-duygusal emek-tükenmişlik gibi değişkenler arası ilişkileri belirlemeye yönelik araştırmaların yapılması da konuyla ilgili daha derinlemesine bilgilerin elde edilmesi açısından gerekli görülebilir.

Kaynakça

- Abraham, Rebecca (1998) *Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators*, **Leadership & Organizational Development Journal**, Vol: 19 (3), 137-146.
- Adib, Amel ve Yvonne Guerrier (2001) *The Experience of Tour Reps in Maintaining and Losing Control of Holidaymakers*, **Hospitality Management**, 20 (4), 339-352
- Akçamete, Gönül; Sema Kaner ve Bülbin Sucuoğlu (2001). **Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik**, Ankara: Nobel Yayınevi
- Anderson, Barbara; Chris Provis and Shirley Chappel (2012) *The Recognition And Management Of Emotional Labour In The Tourism Industry*, <http://www.crctourism.com.au/wms/upload/Images/Disc%20of%20images%20and%20PDFs/for%20bookshop/Documents/Emotional%20Labour%20Tourism%20Industry.pdf>, Erişim Tarihi (06.06.2012).
- Arı, Güler Sağlam ve Emine Çına Bal (2008) *Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 15(1), 131-148.
- Ashforth, E. Blake ve Ronald H. Humphrey (1993) *Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity*, **Academy of Management Review**, 18 (1), 88-115.
- Avcı, Umut ve Yasin Boylu (2010) *Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Ölçeği Geçerliliği*, *Seyahatve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7 (2):
- Barutçu, Esin ve Celalettin Serinkan (2008) *Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu Denizli'de Yapılan Bir Araştırma*, **Ege Akademik Bakış**, 8 (2): 541-561.
- Başbuğ, Gökçe; Engin Ballı ve Zeynep Oktuğ (2010). *Duygusal Emek İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma*, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 58, 254-274.
- Batman, Orhan (2003) *Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma*, **Bilgi: Sosyal Bilimler Dergisi**, 5 (2), 117-134
- Brotheridge, Celeste M. ve Alicia A. Grandey (2002) *Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'*, **Journal of Vocational Behavior**, 60 (1): 17-39.

- Budak, Gülay ve Olca Sürgevil (2005) *Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama*, **D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi**, 20 (2): 95-108
- Chang, C. H. Ve Chiu, J. M. (2004) *Flight Attendant's Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry*, **Journal of Service Science and Management**, 2 (4): 305-311.
- Chu, Kei Hei-Lin Ve Suzanne K. Murrmann (2006) *Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale*, **Tourism Management**, 27 (6): 1181-1191.
- Çelik, Mazlum; Akif Tabak; Murat Paşa Uysal; Ünsal Sıgır ve Ömer Turunç (2011) *The Relationship Between Burnout And Emotional Labour Of The Employees In Hospital Sector*, **International Journal Of Business And Management Studies**, 2 (1): 47-54
- Dahling, Jason J., ve Perez, Luis A. (2010) *Older Worker, Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies*, **Personality and Individual Differences**, 48 (5): 574-578.
- Diefendorff, James M.; Meredith H. Croyle ve Robin H. Gosserand (2005) *The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies*, **Journal of Vocational Behavior**, 66 (2): 339-257.
- Duran, Erol ve Murat Gümüş (2010) *Turizm İşletmelerinde Duyguların Yönetimi Sorunu*, **11. Ulusal Turizm Kongresi**, 2-5 Aralık 2010, Kuşadası, AYDIN.
- Ergin, Canan (1992) *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*, **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992**, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Ergin, Canan (1996). *Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkiye Sağlık Personeli Normları*, **3P Dergisi**, 4 (1).
- Erickson Rebecca J. ve Ritter, Christian (2001). *Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?*, **Social Psychology Quarterly**, 64 (2), 146-163.
- Filho, Sandra Carnicelli (2011) **Managing Emotions: White-Water Rafting Guides and The Emotional Labor Theory**, Doktora Tezi, University of Otago, New Zealand.
- Grandey, Alicia A. (1999) **The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance**, Doktora Tezi, Colorado State University, USA
- Gross, James J., Carstensen, Laura L., Pasupathi, Monisha, Tsai, Jeanne, Skorpen, Carina G., ve Hsu, Angie Y.C. (1997) *Emotion and Aging: Experience, Expression, and Control*, **Psychology and Aging**, 12 (4): 590-599.
- Guerrier, Yvonne ve Amel Adib (2003) *Work at Leisure and Leisure at Work: A Study of the Emotional Labor of Tour Reps*, **Human Relations**, 56 (11): 1399-1417.
- Grandey, Alicia A. (2003) *When 'The Show Must Go On': Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer- Rated Service Delivery*, **Academy of Management Journal**, 46 (1), 86-96.
- Güngör, Meltem (2009) *Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları*, **Kamu-İş Dergisi**, 11(1), 167-183.
- Hilmann, Wendy (2006) *Tour Guides and Emotional Labour: An Overview of Links in the Literature*, **TASA Conference 2006, University of Western Australia & Murdoch University**, 4-6 December
- Hochschild, Arlie (2003). **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**, Berkeley, Ca: University of California Press.
- Hochschild, Arlie (1983) **The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling**, Berkeley: University of California Press.

- Heuven, Ellen ve Arnold B. Bakker (2003) *Emotional Dissonance and Burnout Among Cabin Attendants*, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 12(1): 81-100.
- Kalaycı, Şeref (2006) **SPSS Uygulmalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kaya, Erdem (2009) **Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları Ve İş Stresleri Arasındaki İlişki**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul
- Kinman, Gail; Siobhan Wray ve Calista Strange (2011) Emotional Labour, Burnout And Job Satisfaction In UK Teachers: The Role Of Workplace Social Support, **International Journal of Experimental Educational Psychology**, 31 (7): 843-856
- Kozak, Meryem Akoğlan ve Hatice Güçlü Nergis (2008) *Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma*, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 8 (2): 39-56
- Köroğlu, Özlem; Ahmet Köroğlu ve Bilge Alper (2012) *Doğaya Dayalı Gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rollerini Üzerine Bir İnceleme*, **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 14 (22): 131-139
- Kruml, Susan M. ve Deanna Geddes (2000) *Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work*, **Management Communication Quarterly**, 14 (1): 8-49.
- Lee, Raymond T. Ve Celeste M. Brotheridge (2011) *Words From The Heart Speak To The Heart A Study Of Deep Acting, Faking, And Hiding Among Child Care Workers*, **Career Development International**, 16 (49): 401-420
- Mak, Athena H. N.; Kevin K. F. Wong ve Richard C. Y. Chang (2009) Factors Affecting The Service Quality Of The Tour Guiding Profession In Macau, **International Journal of Tourism Research**, 12 (3): 205-218
- Maslach, Christian (1982) **Burnout – The Cost of Caring**, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Morris, J. Andrews ve Feldman C. Daniel (1996) *The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor*, **Academy of Management Review**, 21 (4): 986-1010.
- Morris, J. Andrews ve Feldman C. Daniel (1997) *Managing Emotions in the Workplace*, **Journal of Managerial Issues**, 9 (3): 257-274.
- Oral, Lale ve Sevinç Köse (2011) *Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma*, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16 (2): 463-492.
- Öz, Ela Ünler (2007) **Effect Of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes**, **Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul**
- Özdamar, K. (1999) **Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi**, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özgen, Işıl (2010) **Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek**, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pala, Tuğba (2008) **Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları**, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Reisenger, Yvette ve Carol Steiner (2006) *Reconceptualising Interpretation: The Role of Tour Guides in Authentic Tourism*, **Current Issues in Tourism**, 9 (6): 481-498
- Robbins, S., Judge, T.A., Odendaal, A. ve Roodt, G. (2009) **Organisational Behaviour: Global and Southern African Perspectives**. Johannesburg: Pearson Education.
- Seçer, Ş., (2005) *Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme*, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş'a Armağan Özel Sayısı**, 50. Kitap, İstanbul: İÜ Yayınevi, .813-834.

- Sloan, M.M. (2008) *Emotion Management And Workplace Status: Consequences For Well-Being*, **International Journal of Work Organisation and Emotion**, 2 (3): 236–255.
- Türkay, Oğuz; Aydın Ünal Ve Osman Taşar (2011) *Motivasyonel ve Yapısal etkenler Altında Duygusal Emegın İŖe Bağlılığa Etkisi*, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, 7 (14): 201-222.
- Uysal, Ali AYTEKİN (2007) **Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örutülerinin ve Duygusal İŖçilięin Mesleki İŖ Doyumu ve TükenmiŖlik Üzerine Etkisi**, YayınlanmamıŖ Yüksek Lisans Tezi,:Muęla Üniversitesi, Muęla.
- Wharton, Amy S. (1993) *The Affective Consequences of Service Work Managing Emotions on the Work*, **Work and Occupations**, 20 (2): 205-232
- Wong, Jehn-Yih, ve Chih-Hung Wang (2009) *Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study*, **Tourism Management**, 30 (2): 249-259.
- Yarcan, Ŗükri (2007) *Profesyonel Turist Rehberleęinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme*, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 18 (1): 33-44
- Yürür, Senay ve Onur Ünlü (2011) *Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İŖten Ayrılma Niyeti İliŖkisi*, **İŖ, Güç; Endüstri İliŖkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 13(2): 81-104
- Yürür, Senay; Murat Gümüş, ve Bahattin Hamarat (2011) *Çalışan MüŖteri İliŖkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizlięin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi*, **Journal of Yasar University**, 23(6): 3826-3839
- Yıldırım, Fatma (1996). **Banka Çalışanlarında İŖ Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile TükenmiŖlik Arasındaki İliŖki**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi., Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Zammuner, V.L. and Galli, C. (2005) *Wellbeing: Cause And Consequences Of Emotion Regulation In The Work Setting*, **International Review of Psychiatry**, 17 (5): 355-364.
- Zapf, Dieter (2002) *Emotion Work and Psychological Well-Being A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations*, **Human Resource Management Review**, 12 (2): 237–268.
- Zapf, Dieter ve Melanie Holz (2006). *On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations*, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 15 (1): 1–28.