

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİST REHBERLERİNDE
DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI
İLİŞKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İbrahim İNANIR

Balıkesir, 2019

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİST REHBERLERİNDE
DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI
İLİŞKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İbrahim İNANIR

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ

Balıkesir, 2019

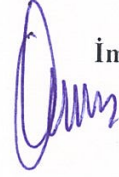
T.C
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm Rehberliği Anabilim Dalı'nda 201612559004 numaralı İbrahim İNANIR'ın hazırladığı “**Turist Rehberlerinde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi**” konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 12.06.2019 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan

Doç. Dr. Ş. Okan MERCAN

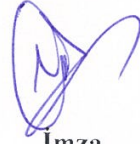


İmza

Üye (Danışman)

Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ

İmza



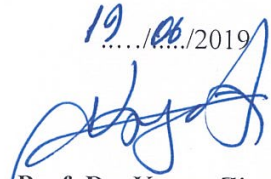
Üye

Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU

İmza



Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

19.06/2019

Prof. Dr. Kenan Ziya TAŞ
Enstitü Müdürü

“Bu araştırma Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından BAP 2017/01 kodlu proje ile desteklenmiştir.”

Teşekkürlerimizi sunarız.

ÖNSÖZ

Turist rehberleri çalışma koşulları açısından yoğun mesai içerisinde ve mesai süresince birçok turistle sürekli iletişim halinde çalışmaktadırlar. Bu durum turist rehberlerini hem fiziki hem de psikolojik açıdan yıpratabilmektedir. Bu noktada turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken sarf ettikleri duygusal emek düzeyleri önem arz etmektedir. Ayrıca turist rehberlerinin kendilerini yenileme sorumluluğu bulunmaktadır. Bir başka açıdan tur bitmiş olsa dahi turistlerle iletişim halinde olmasını gerektiren durumlar oluşabilmektedir. Buradan hareketle turist rehberlerinin aile yaşantısına zaman ayırmada zorlanabileceği düşünülmektedir. Bu zorluklar sonucu iş-aile çatışması diğer bir ifade ile işten kaynaklanan nedenlerle aileye zaman ayırlamaması, rol çatışması ve gerginlik gibi olumsuzlukların yaşanabileceği düşünülmektedir. Bu bilgiler ışığında çalışmanın amacı turist rehberlerinin duygusal emek düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeylerinin ilişkisini ortaya koymaktır.

Bu çalışmada, lisans öğrenimimde, tez konumu belirlememde ve tezin hazırlanması sürecinde bana destekleri, görüşleri ve katkılarıyla yardımcı olan tez danışmanım ve hocam Sayın Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ'e teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca katkı ve görüşlerinden dolayı Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU'na ve Doç. Dr. Şefik Okan MERCAN'a teşekkürlerimi sunarım.

Tüm bu süreçler için hem maddi hem manevi tüm desteklerinden dolayı beni bugünlere hazırlayan babam Mustafa İNANIR'a, annem Nurdagül İNANIR'a ve abim Ahmet İNANIR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca yine bu süreçte bana destek olan sevgili arkadaşım Semih ŞALK'a ve hayatıma anlam katan İpek ASMADİLİ'ye en içten teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

TURİST REHBERLERİNDE DUYGUSAL EMEK VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLİŞKİSİ

İNANIR, İbrahim

Yüksek Lisans, Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ

2019, 59 Sayfa

Turist rehberleri, ziyaretçilere seçtikleri dillerde eşlik eden, bulunduğu bölgenin tarihi, doğal ve kültürel miraslarını onlara aktaran kişilerdir. Hizmet sektörü içerisinde yer alan turist rehberliği mesleği emek yoğun ve insan ilişkilerine dayalı bir meslektir. Mesleğin çalışma koşullarına bakıldığında duygusal emek davranışları önemli bir etkidir. Diğer açıdan duygusal emek davranışlarına bağlı olarak iş-aile yaşamında çatışmalara neden olabilecek bir meslektir.

Duygusal emek, müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken duygularını yönetmeleri ve bu yönetim sırasında gösterdikleri emek olarak tanımlanmaktadır. İş-aile çatışması ise bireyin sahip olduğu farklı rolleri arasında yaşadığı çatışmadan kaynaklanmaktadır. Bir meslek grubunun üyesi olarak üstlenilen rol ile bir ailenin üyesi olarak üstlenilen rol taleplerinin birbiriyle uyumsuz olması çalışan üzerinde bir gerilim yaratmaktadır. Buna göre, turist rehberlerinde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisinin belirlenmesi sürdürülebilir bir turizm ve turist rehberliği mesleği açısından önem arz etmektedir.

Bu nedenle, bu çalışmada turist rehberlerinde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Toplam 201 turist rehberiyle gerçekleştirilen çalışmada duygusal emek ve iş-aile çatışması arasında ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca turist rehberlerinin iş-aile çatışması düzeylerinin ve duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra turist rehberlerinin turistler karşı yüzeysel davranma, derin davranma ve samimi davranma şeklinde duygusal emek sergilediği ortaya çıkmıştır. Diğer yandan turist rehberlerinin zaman kaynaklı, gerilim kaynaklı ve davranış kaynaklı iş-aile çatışması yaşadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, duygusal emek, iş-aile çatışması.

ABSTRACT

EMOTIONAL LABOR AND WORK-FAMILY CONFLICT OF TOURIST GUIDES

INANIR, Ibrahim

Master Thesis, Department of Tourism Guide

Adviser: Assc. Prof. Nuray TETIK DINC

2019, 59 Pages

Tourist guides are the ones who accompanied the visitors in their chosen languages and convey to them the historical, natural and cultural heritage of the region they visited. Tourist guidance profession in the service sector is based on labor-intensive and human relations. Given the working conditions of profession, emotional labor behavior is a major influence. In the other hand, it is a profession that can cause conflicts in work-family life due to emotional labor behavior.

Emotional labor is defined as the way in which employees manage their emotions in order to provide good service to customers while interacting with customers, and the effort they demonstrate during this management. The work-family conflict is caused by the conflict among the different roles that the individual has. The incompatibility between roles assumed as a member of a profession and roles assumed as members of a family creates a tension on the employee. Accordingly, the determination of the relationship between emotional labor and work-family conflict in tourist guides is of importance in terms of a sustainable tourism and tourist guidance profession.

For this reason, in this study, it is aimed to determine emotional labor and work-family conflict relation of tourist guides. In the study conducted with a total of 201 tourist guides, some relations were found between emotional labor and work-family conflict. In addition, it was found that tourist guides had high levels of work-family conflict and emotional labor levels. Moreover, it has emerged that tourist guides exhibit emotional labor in the form of superficial surface acting, deep acting and emotional consonance towards tourists. On the other hand, tourist guides experienced time-based, stress-based and behavior-related work-family conflict.

Key Words: Tourist guide, emotional labor, work-family conflict.

İÇİNDEKİLER TABLOSU

| | |
|---|----------|
| ÖNSÖZ | iii |
| ÖZET | iv |
| ABSTRACT..... | vi |
| İÇİNDEKİLER TABLOSU | viii |
| ÇİZELGELER LİSTESİ | x |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | xi |
| 1. GİRİŞ..... | 1 |
| 1.1. Problem..... | 3 |
| 1.2. Amaç..... | 3 |
| 1.3. Önem..... | 3 |
| 1.4. Varsayımlar..... | 4 |
| 1.5. Sınırlılıklar | 4 |
| 1.6. Tanımlar..... | 4 |
| 2. İLGİLİ ALANYAZIN | 5 |
| 2.1. Turist Rehberliği Kavramı | 5 |
| 2.1.1. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri..... | 6 |
| 2.1.2. Turist Rehberlerinin Rollerini..... | 7 |
| 2.2. Duygusal Emek Kavramı..... | 9 |
| 2.2.1. Duygusal Emek İçerisinde Yer Alan Boyutlar | 9 |
| 2.2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları | 10 |
| 2.2.3. Duygusal Emek Sonuçları | 13 |
| 2.3. İş-Aile Çatışması Kavramı..... | 16 |
| 2.3.1. İş-Aile Çatışmasına Etki Eden Etmenler | 16 |
| 2.3.2. İş-Aile Çatışmasının Boyutları | 18 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 2.3.3. | İş-Aile Çatışması Kuramları | 20 |
| 2.3.4. | İş-Aile Çatışmasının Sonuçları | 21 |
| 2.4. | İlgili Araştırmalar | 22 |
| 3. | YÖNTEM | 25 |
| 3.1. | Araştırmanın Modeli..... | 25 |
| 3.2. | Evren ve Örneklem | 26 |
| 3.3. | Veri Toplama Araç ve Teknikleri..... | 28 |
| 3.4. | Veri Toplama Süreci..... | 28 |
| 3.5. | Verilerin Analizi | 29 |
| 4. | BULGULAR VE YORUMLAR | 30 |
| 4.1. | Araştırma Katılanların Demografik Özellikleri..... | 30 |
| 4.2. | Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri | 31 |
| 4.3. | Faktör Analizi | 33 |
| 4.4. | Ölçeklere İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri | 36 |
| 4.5. | Duygusal Emek ile İş-Aile Çatışması İlişkisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi | 40 |
| 4.6. | Farklılıklara Yönelik Testler..... | 41 |
| 4.7. | Araştırma Sonucunda Hipotezlerin Durumu | 43 |
| 5. | SONUÇ VE ÖNERİLER | 45 |
| | KAYNAKÇA..... | 49 |
| | EKLER | 58 |

ÇİZELGELER LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Çizelge 1: Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları | 27 |
| Çizelge 2: Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler | 30 |
| Çizelge 3: Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenirlik Analiz Sonucu | 31 |
| Çizelge 4: Duygusal Emek Ölçeği İfadelerine Yönelik Güvenirlik Analiz Sonucu | 32 |
| Çizelge 5: İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenirlik Analiz Sonucu | 32 |
| Çizelge 6: İş-Aile Çatışması İfadelerine Yönelik Güvenirlik Analiz Sonucu | 33 |
| Çizelge 7: Duygusal Emek Ölçeği Maddelerinin Faktörlere Dağılımı | 34 |
| Çizelge 8: İş-Aile Çatışması Ölçeği Maddelerinin Faktörlere Dağılımı | 35 |
| Çizelge 9: Duygusal Emek Ölçeği Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri | 37 |
| Çizelge 10: İş-Aile Çatışması Ölçeği Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri | 39 |
| Çizelge 11: Duygusal Emek ile İş-Aile Çatışması İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi ... | 40 |
| Çizelge 12: Duygusal Emek Ölçeği ve Çocuk Değişkeni Arasındaki Fark | 42 |
| Çizelge 13: İş Aile Çatışması Ölçeği ve Tura Çıkma Sıklığı Değişkeni Arasındaki İlişki | 43 |
| Çizelge 14: Araştırma Sonucunda Kabul Edilen ve Reddedilen Hipotezler | 44 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | |
|---------------------------------|----|
| Şekil 1: Araştırma Modeli | 25 |
|---------------------------------|----|

1. GİRİŞ

Gelişen dünya ile birlikte iletişim araçlarının artmasıyla insanlar dünyanın dört bir yanına seyahatler gerçekleştirmektedir. Buna bağlı olarak turizm sektörü, gelişen ve hızlanan hizmet sektörünün önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Turizm faaliyetlerinin gerçekleştiği tüm alanlar, müşterilerle direkt olarak iletişim ve etkileşim içerisinde olmak durumundadır. Bu açıdan bakıldığında müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilir bir turizm için müşterilerle ilişkilerin önemsendiği bir alandır. Özellikle turizm sektörü içerisinde yer alan turist rehberleri turistler ile birebir iletişime geçmesi ve sürekli onların memnuniyeti en üst düzeyde tutmaya çalışmaktadır.

Turist rehberi “*Turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek; anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, eğlence yeri ve olanları, sanat eserleri, hatıra eşyaları hakkında bilgi verip gezdiren, yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını kapsayan spor çeşitlerini bizzat uygulayan ve uygulatan kişi*” şeklinde tanımlamaktadır (Değirmencioğlu, 1998, s. 5). Turizm faaliyetlerinde önemli bir yeri olan çalışanların duyguları ve duygusal emek davranışlarının araştırılması büyük önem taşımaktadır. Duygusal emek; “*Çalışanların müşterilere hizmeti iyi bir şekilde sunabilmeleri için etkileşim içerisindeyken duygularını yönetmeleri ve bu sırada göstermiş oldukları emek*” olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). Turist rehberleri, farklı kültürel özelliklere, algılara ve beğenilere sahip turistlerde olumlu duygular yarabilmek adına duygusal emek davranışlarını çok daha yoğun ve çeşitli şekillerde sergileyebilmektedirler. Bu duygusal emek sarf etme düzeyine bağlı olarak hem olumlu hem de olumsuz birtakım sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Olumsuz sonuçlardan biri iş-aile çatışmasıdır.

İnsan hayatının önemli iki alanını oluşturan iş ve aile, bireyler üzerinde birtakım sorumluluklar yüklemektedir. Her iki alanın gerektirdiği rol, sorumluluk ve taleplerin aynı anda gerçekleşmesi, iş-aile rolleri arasında çatışmaya neden olabilmektedir. İş aile çatışması “*iş ve aile rollerinden oluşan baskının karşılıklı olarak uyumsuz olduğunda, bir role katılırken diğer role katılım daha güç olduğunda yaşanan çatışma*” şeklinde tanımlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77). İş-

aile çatışmasına sebep olan etkenlerin başında ağır ve düzensiz çalışma koşulları yer almaktadır. Buna bağlı olarak stresli, yoğun ve uzun çalışma saatlerinin olduğu turist rehberliği meslek mensupları açısından iş-aile çatışması söz konusu olabilmektedir.

Bu tanımlar ve açıklamalar ışığında bu çalışma turist rehberlerinin duygusal emek düzeyi ile iş-aile çatışması düzeylerinin ilişkisini araştırmaktadır. Bununla birlikte literatüre katkı sağlayarak, öncelikle meslek mensubu turist rehberleri, ardından turist rehberliği meslek kuruluşları olan turist rehberleri odaları, seyahat acentaları yöneticileri, Türkiye Turist Rehberleri Birliği, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve ülke turizmi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerini belirlemek, iş-aile çatışması düzeylerini belirlemek ve bunların arasından bir ilişkinin olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan bu araştırma üç ana bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde araştırmanın problem, amaç, önem, sınırlılık, varsayım ve tanımları yer verilmektedir. Araştırmanın ikinci bölümünde ilgili alanyazın incelenerek duygusal emek ve iş-aile çatışması kavramlarına ilişkin açıklamalara yer verilmektedir. Araştırmanın üçüncü ve son bölümünde duygusal emek ve iş aile çatışmasını arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik uygulanan farklı analiz tekniklerine ve bu analizler doğrultusunda ortaya çıkan sonuçlara yer verilmektedir.

1.1. Problem

Turist rehberleri, ziyaretçilere seçtikleri dillerde eşlik eden, bulunduğu bölgenin tarihi, doğal ve kültürel miraslarını onlara aktaran kişilerdir. Hizmet sektörü içerisinde yer alan turist rehberliği mesleği emek yoğun ve insan ilişkilerine dayalı bir meslektir. Mesleğin çalışma koşullarına bakıldığında duygusal emek davranışları önemli bir etkidir. Diğer açıdan duygusal emek davranışlarına bağlı olarak iş-aile yaşamında çatışmalara neden olabilecek bir meslektir. Buradan hareketle araştırmanın problemleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyi nedir?
- Duygusal emek düzeyi ile demografik özellikler arasında farklılık var mıdır?
- Turist rehberlerinin iş-aile çatışma düzeyi nedir?
- İş-aile çatışma düzeyi ile demografik özellikler arasında farklılık var mıdır?
- Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasında ilişki var mıdır?

1.2. Amaç

Bu araştırmanın temel amacı, turist rehberlerinin algıladıkları ve/veya karşılaştıkları duygusal emek ile iş-aile çatışması seviyeleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu çalışmada; turist rehberlerinin sarf ettiği duygusal emek seviyelerini belirlemek amaçlanmıştır. Bununla birlikte turist rehberlerinin sarf ettiği duygusal emek ile yaşamış olabilecekleri iş-aile çatışması arasında bir ilişki olup olmadığı ve turist rehberlerinin demografik özelliklerine bağlı olarak duygusal emek ve iş-aile çatışması üzerinde herhangi bir farkın söz konusu olup olmayacağı araştırılmıştır.

1.3. Önem

Bu araştırma çerçevesinde turist rehberlerinin duygusal emek ve iş-aile yaşamlarındaki çatışmaların ilişkisinin belirlenmesinin öncelikli olarak turist rehberlerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte seyahat acentaları yönetim ekiplerini bilinçlendireceği, turist rehberlerinin çalışma koşullarının biraz daha iyileşeceği ve turist memnuniyetine katkı yapacağı düşünülmektedir. Araştırma konusu ile yapılacak diğer çalışmalara kaynak teşkil etmesi, literatüre olan katkısı ve turist rehberliği mesleği ile ilgili özgün bir çalışma olması nedeniyle büyük önem taşımaktadır. Turist rehberlerinde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisinin

belirlenmesi sürdürülebilir bir turizm ve turist rehberliği mesleği açısından önem arz etmektedir.

1.4. Varsayımlar

Araştırmanın veri toplama sürecinde, turist rehberlerinin algıladıkları duygusal emek ve iş-aile çatışması seviyeleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla oluşturulan anket formuna içtenlikle yanıt verecekleri araştırmanın varsayımları arasındadır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırma; kuramsal çerçeve bakımından ulaşılabilen alanyazınla sınırlı olmaktadır. Turist rehberliği mesleğinin dinamik bir özelliğe sahip olmasından dolayı turist rehberlerine olan erişimin zorluğu ve birçok turist rehberinin anket formuna yanıt vermek istememelerinden dolayı araştırma, 201 turist rehberi ile sınırlı tutulmuştur.

1.6. Tanımlar

Turist rehberi; *“Turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek; anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, eğlence yeri ve olanları, sanat eserleri, hatıra eşyaları hakkında bilgi verip gezdiren, yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını kapsayan spor çeşitlerini bizzat uygulayan ve uygulatan kişi”* şeklinde tanımlanmaktadır (Değirmencioğlu, 1998, s. 5).

Duygusal emek; *“Çalışanların müşterilere hizmeti iyi bir şekilde sunabilmeleri için etkileşim içerisindeyken duygularını yönetmeleri ve bu sırada göstermiş oldukları emek”* olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983).

İş aile çatışması; *“iş ve aile rollerinden oluşan baskının karşılıklı olarak uyumsuz olduğunda, bir role katılırken diğer role katılım daha güç olduğunda yaşanan çatışma”* şeklinde tanımlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77).

2. İLGİLİ ALANYAZIN

Bu kısımda turist rehberliği, duygusal emek ve iş-aile çatışması konuları üzerinde durulmuştur.

2.1. Turist Rehberliği Kavramı

Turist rehberleri turistlerin ilk karşılaştıkları ve ülke hakkında ilk izlenimleri aldığı turizm profesyonelleridir. Turist rehberliği kavramı ile ilgili birçok kurum, kuruluş ve araştırmacının tanımı bulunmaktadır. Bunlardan bazılarına aşağıda yer verilmektedir.

Değirmencioğlu'na (1998) göre turist rehberi “*Turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek; anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, eğlence yeri ve olanları, sanat eserleri, hatıra eşyaları hakkında bilgi verip gezdiren, yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını kapsayan spor çeşitlerini bizzat uygulayan ve uygulatan kişi*” şeklinde tanımlamaktadır.

Ap ve Wong'a (2001) göre turist rehberi “*Sorumluluğu üstlenen ve turistlere ziyaret ettikleri yerleri anlamları için yardımcı olan öğreticilerdir; ziyaretçilerin tekrar gelmesini sağlayacak şekilde gidilen yeri tanıtan ve misafirperverlik sunan amirlerdir; misafirler için konforlu bir çevre sağlayan ev sahibidir ve sayılan dört rolün nasıl/ne zaman yerine getirileceğini bilen hizmet sunucuları*” şeklinde tanımlamaktadır.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu içerisinde turist rehberi; “*Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliinde olmamak kaydıyla kişi ve grup hâlindeki yerli ve yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde acenta adına yöneten kişi*” şeklinde tanımlanmaktadır (Turist Rehberliği Meslek Kanunu).

Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu'na (WFTGA) göre turist rehberi “Genellikle ilgili makam tarafından tanınan ve/veya verilen yeterlilik belgesine sahip, ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden ve bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan kişi” şeklinde tanımlanmaktadır (World Federation of Tourist Guide Associations).

2.1.1. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri

Turist rehberliği mesleğinin özellikleri; iş güvencesinin olmaması, fiziki güce bağlı olması, dış faktörlere bağlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu olması, mesleğin mevsimlik bir iş olması ve emekliliğin olmaması veya çok gecikmesi şeklinde sıralanmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 145-149).

İş Güvencesinin Olmaması: Tur düzenleyen seyahat acentaları ticari, yani kâr amacı gütmekte olan kuruluşlardır. Bu nedenle personellerine gereksiz yere ödeme yapmaktan kaçınarak sürekli ve geçici personeller istihdam ederler. Geçici personeller arasında da turist rehberleri yer almaktadır.

Fiziki Güce Bağlı Olması: Turist rehberlerine ihtiyacın en çok olduğu kültür turlarında yer alan ören yerlerinin büyük bir bölümü dik yamaçlar üzerinde yer almaktadır. Buna bağlı olarak turist rehberlerinin sürekli sağlıklı olmaları ve bu zorlu doğa koşullarına ayak uydurabilmeleri gerekmektedir.

Mesleğin Dış Etkenlere Bağlı Olması: Turist rehberleri bilgili ve yetenekli olsalar bile bir tur sürecinde karşı karşıya kalabilecekleri türlü aksaklıklara müdahale etmesi zaman zaman mümkün olmayabilmektedir. Tur otobüsünün arıza yapması veya turist kafilesi üyelerinden birinin geç kalması grubun tamamının canını sıkacak ve tüm geri dönüşleri turist rehberi göğüsleyecektir. Bunun yanı sıra ülkede veya bölgede meydana gelebilecek doğal afetler, ekonomik veya siyasi problemler turist talebini engelleyebilecek ve turist rehberinin işsiz kalmasıyla bile sonuçlanabilecektir.

Mesleğin Mevsimlik Olması: Birçok ülkenin bazen mevsim bazen kültürel veya sosyal etkinlikler sebebiyle daha çok tercih edildiği yüksek sezonları bulunmaktadır. Turist rehberlerine de turist olduğunda ve/veya tur olduğunda ihtiyaç duyulmaktadır.

Sürekli Kendini Yenileme Zorunluluğu Olması: Gelişen dünyada her geçen gün yenilikler ortaya çıkmaktadır. Hem sosyal hem ekonomik alanda hem de arkeoloji

alanında sürekli yeni gelişmeler yaşanmaktadır. Bu nedenlerden dolayı turist rehberi gelişen ve yeni bilgilerin ortaya çıktığı neredeyse her alanda güncel bilgilerle donanmış olmalıdır. Aksi halde turist rehberleri turistlerde memnuniyet yaratmayabilecektir.

Turist rehberliği mesleğinin barındırdığı özellikler kimi zaman çalışanlar açısından türlü sorunlara neden olabilecektir. Fiziki güç gerektiren bu meslek çalışanları yorgun ve bitkin hale getirebilmektedir. Bununla beraber iş güvencesinin olmaması birtakım psikolojik huzursuzluklara veya rahatsızlıklara neden olabilecektir. Bu özelliklerin yanı sıra mesleğin gerekliliği olarak turist rehberleri uzun saatler çalışmak ya da şehir dışına çıkmayı gerektiren turlara katılmak durumundadır. Tüm bu özellikler turist rehberleri açısından ve/veya ailesi açısından türlü sorunlara neden olabilecektir.

Ayrıca turist rehberlerinin mesleğe yönelik birçok rolü bulunmaktadır. Bir sonraki bölümde turist rehberlerinin üstlendiği rollerin açıklamalarına yer verilmiştir.

2.1.2. Turist Rehberlerinin Rollerini

Sosyoloji alanında sık bir şekilde kullanılan rol kavramı “bir grup veya sosyal durum içerisinde bulunan belirli bir statü tarafından ifade edilen özellikli haklar ve görevlerin sebep olduğu davranış biçimleri” şeklinde tanımlanmaktadır (Asmadili, 2015, s. 34).

Genel anlamda alanyazında oluşturulan çalışmalara bakıldığında turist rehberi rollerinin “*liderlik*” ve “*arabuluculuk*” rolleri altında toplandığı görülmektedir. Alanyazında incelenen çalışmalar (Cohen, 1985; Ap ve Wong, 2001; Yu, Weiler ve Ham, 2001; Howard, Thwaites ve Smith, 2001; Arslantürk, 2003; Zhang ve Chow, 2004; Tetik, 2006; Köroğlu, 2013) turist rehberinin rollerini “*arabuluculuk, lider, yardımcı, ev sahibi, satış elemanı, öğretici/egitimci, denetim elemanı ve diplomat/büyükelçi*” şeklinde ifade ederken bazı çalışmalar (Temizkan, 2005; Asmadili, 2015) bunlara ek olarak “*dost*” rolünden bahsedilmektedir. Buna göre turist rehberinin rolleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

Arabuluculuk Rolü: Turist rehberleri turistler ile yerli halk, esnaflar ve turizmin diğer alanlarında çalışan personeller ile ilişkilerde turistlerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda etkili bir aracı rolü oynayan bireylerdir. Turist

rehberleri turistlerin acenta, otel veya turistler ile arasındaki ilişkilerde doğacak sorunlara müdahale edebilen ve müşteri memnuniyetini sağlayan kişilerdir.

Lider Rolü: Turist rehberleri turist kabilelerinin yönlendirilmesinde ve idaresinde, tur programının zamanlanmasında ve uygulanmasında esneklik ve inisiyatif sahibi olduğunda liderlik rolünü üstlenmektedir.

Dost Rolü: Turist rehberleri tur süresince turistlerle dostça ilişkiler geliştirebilmektedir. Bunun sonucunda ise turistler yaşadıkları yere döndüklerinde bu dost ilişkiler devam edebilmektedir.

Yardımcı Rolü: Turist rehberleri turistin karşılaştığı veya karşılaşılabileceği her türden sorun hakkında turiste yardımcı olabilmelidir. Bu konular basit bir telefon kullanımı ya da sağlık problemlerini çözmeye ilgili konulara kadar kapsamlı olabilmektedir.

Ev Sahibi Rolü: Turistler turist rehberlerinin ülkelerine geldiklerinden turist rehberleri ev sahibi konumundadır. Ev sahipleri ise iyimser ve misafirlerini kucaklayan aynı zamanda misafirlerinin rahatı için elinden geleni yapan, diğer bireylerle iletişimini sağlayan ve ihtiyaçlarına yanıt verebilen bireylerdir. Bu bilinçle turist rehberleri bir misafirperver ev sahibi gibi davranışlar sergilemelidir.

Satış Elemanı Rolü: Turist rehberleri tur sürecinde alışveriş yapma isteği olan fakat kararsız kalan turistleri alışveriş yapmaya yönlendirerek turizm gelirlerinin artması konusunda destek olurken seyahat acentasının başka turlarını da satmaktadır.

Öğretici/Eğitimci Rolü: Turistler gezdikleri destinasyonların doğal güzellikleri, kültürü, tarihi, ekonomisi, coğrafyası, sanatı, politik durumu ve insanların yaşamı hakkında turist rehberlerinden daha birçok konuda bilgiler öğrenmektedirler.

Denetim Elemanı Rolü: Turist rehberleri tur süresince turistlerin karşı karşıya kaldıkları tüm olumsuzlukların giderilmesine yardımcı olmaktadır. Örnek vermek gerekirse ören yerinde karşılaşılan herhangi bir sorunla alakalı ören yerinin personelini uyarır gereken yapılmaz ise üst makamlara şikâyeti iletir.

Diplomat/Büyükelçi Rolü: Turist rehberleri, turistlerin seyahatleri esnasında onlara eşlik eden, onlarla doğrudan ve uzun süreli ilişkiler içerisine dahil olan kişilerdir. Dolayısıyla gezdikleri ülkenin yabancıları olan turistler o ülkenin insanı hakkındaki ilk gözlemlerini turist rehberi üzerinden yapmaktadırlar. Buna göre turist rehberlerinin sergileyecekleri tutum ve davranışlar ülke açısından önem taşımaktadır. Bu nedenle turist rehberleri ülkenin bir elçisi olduğunun bilincinde olmalıdır.

2.2. Duygusal Emek Kavramı

Hizmet sektörünün yükselişi, örgütlerde duyguların önem arz etmesi aynı süreç içerisinde gelişmektedir. Örgüt yaşam süreçlerinin temel taşlarından biri duygulardır. Çünkü hizmet sektöründe bulunan bireyler, müşterilerde memnuniyet yaratacak biçimde duygusal tepkilerini düzenlemek mecburiyetindedirler. Duygusal emek kavramı bu noktada ortaya çıkmaktadır.

Duygusal emek kavramına ilk olarak, Arlie Russell Hochschild'in "The Managed Heart" adlı kitabında yer verilmiştir. Hochschild'e (1983) göre duygusal emek; "*Çalışanların müşterilere hizmeti iyi bir şekilde sunabilmeleri için etkileşim içerisindeyken duygularını yönetmeleri ve bu sırada göstermiş oldukları emek*" olarak tanımlanmaktadır.

2.2.1. Duygusal Emek İçerisinde Yer Alan Boyutlar

Duygusal emek tek bir boyut üzerinden değerlendirilse de bireylerin davranışları çerçevesinde farklılıklar gösterebilmektedir. Bu durum da birbirinden tamamen farklı şekillerde duygusal emek türlerinin yaşanmasına sebep olmaktadır. Bireyin hem dış faktörler hem de kendi beklentileri içerisinde şekil alan duygusal emek sarf etme hali ile bu faktörlerin de bireyin davranış ve performansına büyük ölçüde etki ettiği görülmektedir (Çinkılıç, 2016, s. 30). Bu duruma göre duygusal emek boyutları üç farklı biçimde ifade edilebilir (Kim ve Han, 2009; Erken, 2016; Genç, 2013; Kamber, 2014; Kaya, 2014; Işık, 2015):

a. Yüzeysel Davranış: Bu boyutta duygusal emek anlamında çalışanın sorumluluğunu üstlendiği görevi yerine getirme hususunda istekli ve içselleştirilmiş duygulara sahip olmamaları gözlemlenmektedir. Yani burada birey sadece kendisinden beklenen tavırları sergilemektedir. Burada

yapılan duyguların sergilenmesi değil beden ve beden dilinin sergilenmesidir.

- b. Samimi Davranış:** Bu boyutta çalışanlar tamamen hissettikleri duyguları herhangi bir değiştirme söz konusu olmadan davranışlarında yansıtmaktadırlar. Tamamen samimi olan duygular hiçbir rol ya da maskeleye olmadan yansıtılmaktadır. Bu sebeple duygular doğal olmaktadır.
- c. Derin Davranış:** Bu boyutta ise duygusal emek açısından çalışanlar tarafından bilinç fazlasıyla ön plana çıkarılmaktadır. Çalışanlar üstlendikleri görevlerin gerektirdiği duygular ile kendi duygularını karşılaştırmaktadır. Bu karşılaştırma ile bireyler, kendi duyguları ile görevin gerektirdiği duyguları anlayarak, kontrol ederek ve bu duyguları kendi içlerinde yaşayarak görevlerini yerine getirme çabası içerisindeyler. Sonuç olarak bilinçli bir şekilde kontrol etme durumu mantık çerçevesinde düşünülmesinden dolayı gerçekleşmektedir.

Duygusal emek boyutları konusu daha çok duygusal emek yaklaşımları bölümü ile iç içe olmasından dolayı aynı konuları tekrar etmemek adına sınırlandırılmıştır. Benzer konular daha ayrıntılı bir biçimde aşağıda duygusal emek yaklaşımları konusunda incelenmiştir.

2.2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek kavramını ortaya atan Hochschild'den (1983) sonra kavramın geliştirilmesine destek olan araştırmacılar (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000) tarafından türlü yaklaşımlar öne sürülmüştür.

2.2.2.1. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild (1983, s.7) "*duygusal emek kavramını, dışarıdan gözlemlenilebilen yüz ve beden gösteriminin sağlayabilmesi için duygunun yönetimi*" şeklinde tanımlamaktadır. Duygusal emeğin bir takas değeri olduğundan bir başka söylemle belirli bir bedel karşılığı satıldığından söz etmektedir.

Hochschild'e (1983) göre çalışanlardan, duygusal davranış kurallarını gerçekleştirdikleri sırada duygularını kontrol etmeleri beklenmektedir. Buna göre Hochschild iki tür kontrolden bahsetmektedir. Birincisi "Yüzsel Davranma" şeklinde ifade edilen "*duygunun içselleştirmeden sadece verilen tepkinin ayarlanma*

durumu” olmaktadır. İkincisi ise “Derin Davranma” olarak tanımlanan “*çalışanların hissettikleri duyguları gözden geçirerek tekrar düşünüp, gösterme yükümlülüğü olan duyguyu bizzat yaşaması ve samimi davranmayı sağlamakta olan duygu kontrolüdür*”.

Çalışanlar müşteri ile karşılaştıkları anda, çalışanların psikolojik durumlarının önemi olmaksızın müşteriye karşı sürekli olumlu tutum ve davranışlarda bulunma sorumluluğu, kişilerde hem hissetmedikleri duyguları yansıtmaya hem de duyguları samimi bir biçimde benimsemeleri için çaba içerisinde olma zorunluluğu ortaya çıkarmaktadır (Smith ve Gray, 2001, s. 232). Bu durumda yüzeysel davranmanın sonucu olarak hissedilen ve gösterilen duygu arasında ortaya çıkan fark “duygusal çelişki” oluşmasına neden olmakta ve daha yıpratıcı bir süreç oluşmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000, s. 13).

Derin davranmanın iki farklı yolu olduğu belirtilmektedir. Birincisi duyguları doğrudan uyarmak diğeri ise eğitim ve tecrübe ile kazanılan hayal gücüne bağlı olarak kullanmaktır. Hizmet sektöründe çalışan bireylerin belirli davranışları sergilemesi ile ilgili genel beklentiler bulunmaktadır. Bu beklentiler, sergilenmesi gerekli olan duyguların süresini, amaç ve kapsamını belirleyen duygu kurallarını ifade etmektedir (Hochschild, 1983, s. 38).

2.2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel ve derinlemesine düşünerek davranma yaklaşımına ek niteliğinde samimi davranma kavramını ortaya atmışlardır. Buna göre, yüzeysel davranan ve derinlemesine düşünerek davranan çalışanların bir süre sonra bu duygu durumlarına alışarak çaba sarf etmelerine gerek kalmayacağını hatta alışkanlık haline getireceklerini belirtmektedir. Ancak çalışanların bazı durumlar için ne rol yapması ne de hissetmedikleri duyguları benimseme yolunda çaba sarf etmesine gerek kalmayacağını ifade etmektedir. Çünkü çalışanların da gerçek duygularını yaşayabilecekleri ortamların olduğu ve bu durumlarda “samimi davranış” sergiledikleri ifade edilmektedir. Örneğin, hemşirenin yaralı bir çocuğu tedavi etme sürecinde yüzeysel ve ya derinlemesine düşünerek davranması gerekmeyecek ve gerçek duygularıyla samimi davranış sergileme olasılığı yüksek olabilecektir (Değirmenci, 2010, s. 8).

Ashforth ve Humphrey (1993) ayrıca duygusal emeğin işlevlerine ve işlev bozukluklarına değinmiştir. Duygusal emek konusunda işlevler olarak, duygusal emek

sürecinin sağlıklı bir biçimde ilerlemesi ve ortaya çıkacak olumlu sonuçlar üzerinde durulmaktadır. Bireylerin iletişimini etkileyebilecek utangaçlık gibi duygu durumlarının ortadan kaldırılabileceği belirtilmiştir. Örneğin; çalışanın, müşterinin yapacağı bir espriye gülmesi ile sorunsuz bir iletişim sürecinin içerisine girilebilecektir. Böyle bir durumda çalışanın sarfetmesi gereken davranışı içselleştirerek kendini daha iyi ifade edebilecektir (Baş, 2012, s. 10).

Ashforth ve Humphrey'in (1993) değindiği bir başka konu ise "sosyal kimlik teorisi"dir. Bu teoride bireyler kendini ve başkasını bazı sosyal grupların bir parçası şeklinde algılamaktadır. Bununla beraber içerisinde oldukları sosyal grupların özelliklerini kendi özellikleri gibi benimseyebilmektedir. Bu durum çalışanların kurumun davranış kurallarını özümsemesi ve rolleri ile özdeşleştirmesi duygusal emeğin sebep olabileceği olumsuz sonuçları hafifletecek niteliğe sahiptir.

2.2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) duygusal emek kavramını, bireyler arasındaki ilişki sürecinde kurumun beklentileri doğrultusunda duyguları gösterebilmek amacıyla harcanan çaba, plan ve kontrol şeklinde tanımlamaktadırlar. Bu yaklaşımda bireylerin sergilemeleri gereken duygular ile kendi hissettikleri duygular arasında fark olmasa da tamamen kurumun göstermelerini beklediği duyguları sergileyebilmeleri amacıyla belirli düzeyde çaba göstermeleri gerekmektedir.

Çalışanların herhangi bir şekilde yüzeysel davranması, derinlemesine düşünerek davranması veya samimi davranması görev esnasında duygularını kullandığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla duygusal emek sarf ettiği anlamına gelmektedir. Bireylerden beklenen duygusal davranışlar bireylerin nasıl hissettiğinden bağımsız olarak davranış kuralları ile belirlenmektedir. Buna bağlı olarak kurumun beklentileri doğrultusunda duygulara yön vermek bir emek işidir (Köksel, 2009, s. 10).

2.2.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (2000) duygusal emek kavramını "görevi yerine getirmek amacıyla zorunda oldukları duygusal ifadelerin kurallarını ayarlama sürecindeki çaba" şeklinde tanımlamaktadır. Bu yaklaşımda, diğer yaklaşımlar incelenerek bütün değişkenler göz önünde bulundurularak bütünsel bir çerçeve ortaya sunmuştur. Bu yaklaşıma göre, çalışanların görevlerini icrası sürecinde gerekli duyguları gösterebilme adına duygularını düzene sokmalarıdır.

Duygusal emek kavramına çeşitli katkılar sunarak geliştiren Grandey (2000), öncelikle yüzeysel davranış ve derinlemesine düşünerek davranma durumlarını ayrı bir biçimde ele alarak duygusal emek sonuçlarının olumlu veya olumsuz olabildiğini göstermektedir. Bunun yanı sıra psikolojide var olan duygu düzenlemesi kavramına da katkılar yapmıştır. Duygu düzenlemesi, herhangi bir uyarıcı ile karşı karşıya gelen bireylerin duygularını kontrol ederek ve duygusal bir denge oluşturarak durumlara uygun davranışların gerçekleştirilmesidir (Demircan, 2016, s. 27).

2.2.3. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek sarf etmek birtakım olumlu ve olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Elbette bu olumlu veya olumsuz sonuçlar hem örgütleri hem de çalışan bireyleri etkilemektedir. Bu sonuçlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Yeni, 2015; Oğuz, 2016; Özgün, 2015; Özkan, 2011; Kızanlıklılı, 2014; Kurt, 2013; Pala, 2008; Çakmakçı, 2015; Keleş, 2014; Grandey, 2000; Mavi, 2015; Yıldız, 2014; Tunç, 2012):

- **İşe Bağlılık:** Çalışanların işe kendilerini bağlı hissetmesi üstlendikleri görevden zevk almaları iş tatminini ortaya çıkarmaktadır. Bu durum çalışanların görevi yerine getirmek amacıyla hareket etmesinin yanında görevlerine kendilerine özgü bir şeyler katmalarına sebep olmaktadır. Özellikle hizmet sektöründeki çalışanların müşterilerle sürekli bir etkileşim ve iletişim içerisinde olmaları duygu durumları üzerindeki kontrol ve bağlılıkları açısından etkili olabilmektedir.
- **Yüksek Performans:** Çalışanlar derinlemesine düşünerek davranma eğiliminde olduklarında duyguyu bizzat yaşayarak duygusal bir çelişki yaşamamakta ve kurumun beklentileri doğrultusunda üzerine düşeni daha istekli bir şekilde yerine getirerek yüksek performans sergileyebilmektedir. Bir başka ifade ile hissedilen duygu ve sergilenen duygu arasında benzerlik olması çalışanları teşvik etmekte ve dolayısıyla performanslarının artmasını sağlamaktadır.
- **Motivasyonda Artış:** Çalışanların sergilediği duygusal emek adına kurumların çalışanları ödüllendirmesi iş tatmini yaşatmakta, buna bağlı olarak da motivasyonlarının yükseldiği gözlemlenmektedir.

- **Müşteri İlişkilerinde Başarı:** Olumlu duygu durumları içerisinde olan çalışanlar hem iş çevresi hem de çalıştığı kurum açısından olumlu sonuçlar oluşturmaktadır. Samimi, gülümser ve yardımsever bir satış temsilcisi, sinirli, gergin ve asık suratlı bir satış temsilcisine göre daha etkili ve başarılı satışlar gerçekleştirebilir ve müşteri memnuniyetini üst seviyelere taşıyabilir.
- **Ekonomik Fayda:** Çalışanlardan beklenen duygusal emeğin sergilenmesi sonucu müşterilerin memnuniyeti olacaktır. Dolayısıyla bu da kurumlar tarafından diğer çalışanlara nazaran beklenen duygusal emeği sergileyebilen çalışanların tercih edilmesi anlamına gelmektedir. Örneğin garson için daha çok müşteri ve daha çok bahşiş veya bir kuaför için daha fazla müşteri şeklinde de yorumlanabilmektedir. Tüm bunların sonucu olarak duygusal emek çalışanlara ekonomik fayda olarak yansımaktadır.
- **Fizyolojik ve Psikolojik Açıdan Sağlıklı Olma:** Çalışanların hissettiği duygular ve sergileme sorumluluğu olan duygular arasındaki uyum, çalışan üzerindeki gerginliği ve stresi azaltması ve doğal bir sonuç olarak fizyolojik ve psikolojik açıdan sağlıklı kalınmasını sağlamaktadır.
- **İşten Ayrılma Niyeti:** Çalışanların işten ayrılma düşüncelerine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Ancak bunların içinde en önemlilerinden biri olan duygu kontrol etme sürecidir. Çalışanlar açısından duygusal emek, özel bir çaba gerektiren unsur olması niteliği ile çalışanlarda işten ayrılma düşüncesini tetiklemektedir.
- **Yabancılaşma:** Çalışanların yöneticilerine veya iş arkadaşlarına karşı olumsuz ve psikolojik anlamda uzak davranması anlamına gelen yabancılaşmanın en önemli sebebi makineleşme ve monotonluktur. Bireyleri güçlü ve onurlu hissettirecek ortamların hazırlanması ve yapıcı yönlerinin ortaya çıkarılabileceği ortamların hazırlanması yabancılaşma duygusundan kurtulmasında etkili olabildiği belirtilmektedir.
- **Tükenmişlik:** Tükenmişlik bireylerin mesleki bunalımını ifade etmektedir. Bu durum bireyler üzerinde; sinir, stres, agresiflik, sürekli bir halsizlik durumu, alkol kullanımı, uykusuzluk, sakinleştirici ilaç kullanımı ve hatta uyuşturucu kullanımı konusunda artış gibi bir dizi olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir. Bunların yanı sıra bireylerde özgüvensizlik,

değersizlik ve yetersizlik gibi psikolojik olumsuzluklara da davetiye çıkardığı belirtilmektedir.

- **İş-Aile Çatışması:** Duygusal emek sarf eden çalışanlar hissettiği duygular ve kurumun kendisinden sergilemesini beklediği duygular arasındaki farklılıklardan doğan duygusal uyumsuzluğun iş-aile yaşam çatışmasına neden olduğu düşünülmektedir.
- **Rol Çatışması:** Bireylerden beklenen duygu durumlarının, sergilediği duygu durumlarla örtüşmemesi durumuna rol çatışması denilmektedir. Rol çatışması bireylerin belirli zaman aralıklarında hissetmedikleri ve hatta olumsuz duygular besledikleri durumlarda, kendilerinden olumlu duygu durumlarını yansıtmaması beklendiği takdirde ortaya çıkan çatışma durumudur. Bu tür durumlarda bireyler yüzeysel davranışlar sergileyeceklerdir. Bunun devamında duygusal emek çabaları sonucunda birtakım psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar meydana gelecektir.

2.3. İş-Aile Çatışması Kavramı

İş aile çatışması “iş ve aile rollerinden oluşan baskının karşılıklı olarak uyumsuz olduğunda, bir role katılırken diğer role katılım daha güç olduğunda yaşanır” şeklinde tanımlanmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77).

İş-aile yaşamı arasındaki çatışma, kişilerin işleri ve özel yaşamları arasındaki dengeyi sağlayan kavramlardan birisi olarak geçmektedir. Çatışma, kişileri iş yerinde karşılaşmaları gereken taleplerin aile içerisindeki taleplere uymaması sonucu oluşmakta ve bireyin rollerinin önem düzeyine göre şiddeti değişim göstermektedir. Çatışma, tükenmişlik ve buna bağlı fiziksel şikayetlere ve psikolojik rahatsızlıklara iş ve özel hayat içerisinde doyumsuzluğa neden olabilmektedir. Ailelerin sosyal olarak biçimlendirildiği göz önüne alınırsa, aile yapılarının avantajları ve dezavantajları içerisinde bulunan toplum tarafından şekillenmektedir. Toplumsal yapının bireyler üzerinde olan etkileri kendini, cinsiyet rolleri ve aile içerisindeki iş bölümü olarak göstermektedir. Buna göre bir kariyere sahip olan eşlerin birçok konuda zorluk yaşadıkları görülmektedir. Bu zorluklar içerisinde iş rolleri ve aile rollerinin çatışması ve sosyalleşme gösterilebilir (Öztürk, 2008, s. 16).

Sanayi Devrimi’nden sonra iş yapısı ve çalışma şartları değişmiş, aile rolleri ve rollerin talepleri farklılaşmış; kısacık standart aile yapısı değişmiştir. İşlerin evlerden uzaklaştırılması fabrikalara taşınması ve iş ile aile ortamlarının ayrılması sağlanmıştır. Bu tür değişimler iş-aile çatışmalarına zemin oluşturmaktadır (Baysal, 2016, s. 14).

2.3.1. İş-Aile Çatışmasına Etki Eden Etmenler

İş-aile çatışmasının yaşanmasında etki gösteren faktörlerin başında bireyin kendisi ile ilgili özellikler, ardından iş hayatıyla ilgili özellikler gelmektedir. Buna göre iş-aile çatışmasına neden olan etmenler iki grupta incelenmektedir. Bunlar (Balak, 2013, s. 25);

- **Kişisel özellikler:** Cinsiyet, yaş, kişilik ve medeni durum,
- **İş hayatına ilişkin özellikler:** Düzensiz ve uzun çalışma saatleri, iş güvencesizliği, katı iş programları, üst yönetimin olumsuz tutumu.

2.3.1.1. Kişisel Özellikler

Türkiye’de geleneksel olarak tek kazananlı aile modeli yaygındır. Sosyal sigortalar sistemi, sektörde tam zamanlı erkek çalışanları esas alarak düzenlenmiştir

ve kadın istihdam oranı düşüktür. Bu nedenle Türkiye, Küresel Cinsiyet Uçurumu 2017 endeksinde 144 ülke arasından 131. sıradadır (World Economic Forum, 2017, s. 11). Kadının görevleri ev işleri ve çocuk bakımı gibi aileye yönelik sorumluluklardan oluşurken, erkeğin temel görevi para kazanmaktır. Sanayi devrimi ile birlikte artık kadınlar da iş hayatındaki yerlerini almıştır. Ancak bu durum yine de kadınların ev işlerindeki çoğu sorumluluğunda bir azalma yaratmamıştır. Bunun dışında kadınların çalışma saatleri ve dolayısıyla gelirleri de erkeklere nazaran daha düşük olabilmektedir. Tüm bunların sonucu olarak kadınlar üzerinde stres düzeyinin artması ve dolayısıyla iş-aile yaşam çatışması yaşanmaktadır (Yurttagül, 2016, s. 11).

Kişilik bireylerin hem aile hayatında hem de çevre ile ilişkilerinde önemli bir tutmaktadır. Söz konusu yaşam alanlarında; sert ve otoriter olan bir kişinin, bu kişilik özellikleri ile ortaya çıkan bireyin iş ortamında etkisiz olması durumunda bireyde gerilime sebebiyet verecektir. Bununla beraber yine benzer yaşam alanlarında duygusal kişilik özelliklerine sahip bir birey, bu özelliklerini işe yansıtması durumunda işin işleyiş sürecine etki edebileceğinden dolayı yine olumsuz sonuçlarla karşılaşabilecektir. Tüm bunlar doğal olarak bireyde gerilime veya davranış sorunlarına sebep olacak ve bireyler iş-aile çatışması yaşayacaktır (Diker, 2010, s. 58).

Bireylerin yaşının çatışmayı dolaylı bir şekilde etkilediği görülmektedir. Buradan hareketle bireylerin her yaş dönemi için iş ve aile hayatı konusunda ilgili rolleri ve bununla beraber işin ve ailenin beklentileri de değişebilmektedir. İlerleyen yaşın getirdiği sorumluluk, evlilikle anne/baba veya eş rolleri sebebiyle bireylerin çatışma yaşadığı düşünülmektedir (Balak, 2013, s. 28). Bekar ya da yalnız yaşayan bireylere nazaran evli bireyler daha çok aile talepleriyle karşı karşıya kalarak daha fazla sorumluluğu üstlenmek zorunda olabilmektedir. Bu nedenle, evli bireyler açısından, işin fazla mesai veya yoğun çalışma gibi talepleriyle birlikte aynı zamanda ailenin de beklentileri yoğun olduğundan çatışmaya sebep olabilmektedir (Çoban, 2014, s. 29).

Tüm bunların yanında örgütlerin çeşitli neden ve amaçlarla çalışanlarını belirli bir süre için kimi zaman şehir dışına kimi zaman ise yurtdışına göndermek gibi durumları söz konusu olabilmektedir. Bu tür durumlar bireyler için işin gereği olarak sürekli şehir veya ülke değiştirmekle ilgili sorunlara sebebiyet verebilmektedir. Böyle bir süreçte çalışanlar ailelerinden belirli bir süre için olsa bile ayrı kalmak yeni bir çevreye adapte olmak ve iş sürecinden kaynaklanan diğer zorluklarla baş edebilmeye

çalıştıklarından yaşayabilecekleri iş-aile çatışması düzeyi daha yüksek olabilmektedir (Toraman, 2009, s. 31).

2.3.1.2. İş Hayatına İlişkin Özellikler

Birey yaşamında işin daha önemli hale gelmesi, düşük ücretler, işle ilgili düzenlemelerin belirsiz olması, işin yoğunluğu ve çalışma saatlerinin uzunluğu, yaşam standartlarının giderek yükselmesi, iş ve aile çatışmasını şiddetlendirmektedir (Acun, 2016, s. 11). Bireyler karışı karşıya kaldıkları olaylara tepkiler göstermektedir. Bu gösterilen tepki bireyden bireye, yapıları nedeniyle farklılaşmaktadır. Buna göre bu farklılıklar, verilen tepkinin şiddet seviyesinde farklılık, bazı şeylere aşırı bağlılık, bazı şeyleri önemsemek veya önemsememek vb. şeklinde çoğaltılarak sıralanabilmektedir. Tüm bu faktörler çatışmanın şiddetini belirleyebilmektedir (Atabay, 2012, s. 20).

Bireylerin çalışma saatlerinin düzensiz olması sağlığını ve dolayısıyla aile ile olan ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebileceği için iş-aile çatışması da yaşanabilecektir. Bir başka açıdan bireylerin işe fazla zaman harcaması eve stres, gerginlik ve yorgunluk gibi daha birçok olumsuz duygular şeklinde yansıyabilir. Bu durum bireyin aile ile ilgili sorumluluklarını yerine getirme konusunda zorluklar ve aksaklıklar yaşamasına sebep olabilmektedir (Parasuraman ve Simmers, 2001, s. 555).

Gelişen dünya ile beraber örgütler yeniden yapılanmaya ve küçülmeye gitmesi çalışanlar açısından iş güvencesizliğini ortaya çıkarmıştır. Hissedilmeye başlanan bu iş güvencesizliği çalışanlarda iş tatmini, performans, örgütsel bağlılık ve güven gibi arzulan durum ve duyguları azaltması söz konusu olmuştur. Çalışan bireylerin işlerini kaybetme ihtimali, ekonomik durumunu tehdit etmesi aile hayatlarında bazı dengesizliklere yol açabilmektedir (Çoban, 2014, s. 34).

Çalışan bireyler hayatlarının önemli bir kısmını işyerinde geçirdiklerinden psikolojileri üzerinde önemli etkileri vardır. Bununla beraber işyerinde sürekli stres altında kalan bireylerin, öncelikle kendisi ve sağlığı ardından dolaylı bir şekilde ailesi etkilenebilecektir. Tüm bunların sonucu olarak birey işyerinde yaşadığı olumsuzluklardan kurtulamayarak eve gergin ve agresif gelmesine neden olabilecek ve dolayısıyla iş aile çatışması yaşanmasına sebep olabilecektir (Uzun, 2013, s. 25).

2.3.2. İş-Aile Çatışmasının Boyutları

İş-aile çatışmasının boyutları; davranış, zaman ve gerilim kaynaklı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu boyutlar alt başlıklarda açıklanmıştır.

2.3.2.1. Davranış Kaynaklı

Kişinin rol davranışlarındaki belirli örnekler, diğer rolden beklenen davranışlarla uyumlu olmayabilmektedir. Örneğin, bir yöneticilik vasfı kendine güvenirliliği, duygusal olarak istikrarlılığı, agresifliği ve nesnelliliği temsil etmektedir. Ancak bunun dışında aile bireyleri, aile üyesi olan böyle bir kişinin şefkatli, sıcak, iletişim içerisinde ve duygusal olmaya istekli birini beklemektedir. Bu durumda bireyler davranışlarını, farklı rol gerekliliklerine göre ayarlama yapamıyorsa, rollerin arasında bir karmaşa-çatışma yaşayabilmektedir (Morkoç, 2014, s. 28).

2.3.2.2. Zaman Kaynaklı

Zaman kaynaklı çatışma, çalışma sürelerinin fazlalığı, çalışma programı, iş yükü ve iş seyahatleri ile ilgili olabildiği gibi kısıtlı zaman zarfında aşırı rol yüklerinden kaynaklanabildiği ifade edilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 77; Steiber, 2009, s. 470; Voydanoff, 2005, s. 709).

Zaman kaynaklı çatışma iki türlü olabilmektedir; ilk olarak üstlenilmekte olan rolün gerektirdiklerinin zaman baskısı sebebiyle fiziksel olarak diğer rolün gerekliliklerini karşılayamaması durumunda oluşmaktadır. İkincisi, rolün gerektirdiklerinin yerine getirilmesi sürecinde zihnin diğer bir rol ile meşgul olması durumunda meydana gelmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 78). Birey, sahip olduğu rollerin gerekliliklerini gün içinde gerçekleştirmek zorunluluğundadır. Sahip olunan her bir rolün yerine getirilmesi bir diğer rolün yerine getirilmesi için zamanın azalmasına neden olacaktır. Zamanın azalması rolün tam olarak yerine getirilmesini güçleştireceği gibi dolaylı olarak kişi, zaman kaynaklı çatışma yaşayacaktır (Atabay, 2012, s. 8).

2.3.2.3. Gerilim Kaynaklı

Kişilerin bir alanda strese maruz kalmaları sonucu ortaya çıkan sinirlilik, gerilim ve yorgunluğun başka bir alanda kişinin performans ve yeteneğini etkilemesi durumu gerilim kaynaklı iş-aile çatışması şeklinde ifade edilmektedir (Işık, 2015, s. 40). Gerilim kaynaklı iş-aile çatışması faktörleri arasında eş desteğinin yokluğu, aile içi anlaşmazlıklar, eşlerin temel inanç ve ideolojilerindeki farklılıklar ve evde küçük çocuğun varlığı ve eşlerin birbirlerine karşı hoşgörüsüzlüğü yer almaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 81).

2.3.3. İş-Aile Çatışması Kuramları

Literatürde iş ve aile yaşantısı arasındaki ilişkileri açıklayan beş farklı kuramdan bahsedilmektedir.

2.3.3.1. Taşma Kuramı

Taşma kuramında, iş veya aile yaşantısı alanlarından herhangi biri içerisinde oluşan olumsuz gelişmelerin diğer yaşantı alanlarına olumsuz etki edeceği öne sürülmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 79).

Taşma, olumlu veya olumsuz olabilmektedir. İşte konforsuzluk, gerginlik, endişe ve baskı gibi olumsuz duygular; işte gelişme, öğrenme, heyecan ve mutluluk gibi olumlu duyguların önüne geçerse olumsuz duygular aile yaşantısına taşınabilmektedir. Ancak bireyin işi özellikleri, yetenekleri, ihtiyaçları ve değerleri ile uyumlu ise uygunluk ortaya çıkmakta ve olumlu duyguları gün yüzüne çıkarmaktadır. Bu durumda “olumlu taşma” yaşanmaktadır. Bu durumun tamamen tersi durumunda ise “olumsuz taşma” yaşanmaktadır (Çakır, 2011, s. 12).

2.3.3.2. Telafi Kuramı

Telafi kuramı, taşma kuramını tamamlayıcı bir özellik taşımaktadır. Telafi kuramı iş-aile yaşantıları arasında ters bir ilişkinin var olması varsayımına dayandırılmaktadır. Bir başka ifade ile iş ve aile yaşantı alanlarından herhangi birinde oluşan eksikliğin diğer bir alanda telafi edilmesini ifade etmektedir (Demircan, 2016, s. 8). Örneğin, aile yaşantısında mutlu olmayan bir birey, mutlu olabileceğini düşündüğü iş ile ilgili faaliyetlerde arayışı içine girebilmektedir. Diğer yandan iş ile ilgili tatmin sağlayamayan veya tatmin olacağı bir kariyere sahip olmayan kişiler ise aile yaşantısından doyum sağlamaya çalışabilmektedir (Yurtseven, 2008, s. 8).

2.3.3.3. Çatışma Kuramı

Çatışma kuramı, bireyin iş veya aile yaşantı alanlarından birinde üstlendiği roller arasında meydana gelen bir çeşit rol çatışması durumunu ifade etmektedir. Bu kurama göre hiçbir bireyin iş veya aile yaşantısında üstlendiği roller tek başına olumsuzluğa yol açmaz. Çatışmaya sebep olan bu rollerin gerektirdiği sorumluluk ya da yükümlülüklerin birey üzerinde birbirinden bağımsız talepler yaratmasıdır (Çağatay, 2012, s. 64).

2.3.3.4. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Bu kuram iş-aile çatışmasını, zamanın sınırlı olması varsayımına dayandırmaktadır. Buna göre bireylerin üstlendiği rollerin uyumsuzluğu ve ağır sorumluluklar çatışmaya sebebiyet vermektedir (İnal, 2016, s. 7). Bir diğer ifade ile iş ve aile yaşantısında bireyler tarafından üstlenilen rollerin yerine getirilmesi için gereken zamanın sağlanamaması nedeniyle, her iki alanda denge bozulabilmekte ve çatışma yaşanması da kaçınılmaz olabilmektedir (Önderoğlu, 2010, s. 19).

2.3.3.5. Bölünme Kuramı

Bölünme kuramı iş ve aile yaşantısını bağımsız, birbirine etkisi olmayan birer alan olarak tanımlamakta ve bu nedenle bireyin bu alanlardan birinde yerine getirdiği rolün veya rollerin diğer alandaki rol ve beklentileri etkilemediği öne sürülmektedir (Ay, 2010, s. 13).

Birbirinden bağımsız bu iki yaşantı alanı birlikte var olabilir ve tamamıyla pratik amaçlar var olduğu için birbirlerinden ayrılırlar. Görev, zaman ve alanda ayrılık, kişilerin yaşamını düzenleyecek bölümlere ayrılmasına da olanak tanımaktadır. İş yaşantısı kişisiz, enstrümantal ve rekabetçi görülürken aile, duygusallığın, önemli ilişkilerin ve samimiyetin alanı olarak görülmektedir (Zedeck ve Moiser, 1990).

2.3.4. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

İş-aile çatışması, çalışanların aile içi sorumluluklarının iş hayatına ya da iş hayatlarındaki sorumluluklarının aile hayatına döngüsel bir şekilde taşması sonucunda hem yaşam tatmini hem iş tatmini hem de performans ve yetenekleri olumsuz etkilenebilmektedir (Brummelhuis, Bakker ve Euwema, 2010, s. 461). İş-aile çatışmasını inceleyen çalışmalar tarafından, iş yaşantısının aile yaşantısını etkileyerek aile yaşam tatminine olumsuz yönde etkilerinin olduğu ortaya konulmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985, s. 80).

Bireyler zamanının ve dikkatinin, iş veya aile alanlarından gelen talepler sonucunda olumsuz yönde etkilendiğini algılar ise her iki alan için çatışma yaşamaya başlayabilir ve buna bağlı olarak mutsuz olma durumları ortaya çıkabilmektedir (Öcal, 2008, s. 10). Yaşadıkları mutsuzluk, stres ve bunalım sonucu bireyler, yerine getirmekte zorlandığı sorumluluklardan kaçınabilmektedir. Bu durumlar bireyleri psikolojik olarak sorumluluklardan uzaklaştırabilir ancak gerçekte sorun devam edecektir. Bireyler aile hayatında, eşleri ile problem yaşamasalar bile

sorumluluklarının çoğunluğunu oluşturan, çocuklara karşı olan sorumluluklarını yerine getirememesi ile ortaya çıkabilecek tepkiler sonucunda bireylerde tatminsizlik durumu oluşabilecektir. (Kayasandık, 2013, s. 26).

İş-aile çatışmasının örgütler açısından sonuçları “doğrudan maliyetler” ve “dolaylı maliyetler” şeklinde sınıflandırılabilir. Katılım, aidiyet ve iş başarısı doğrudan maliyetler arasında listelenmekte ve bireyin iş hayatındaki kaybı ifade etmektedir. Enerji kaybı ve ilişkilerde güvensizlik gibi durumlar dolaylı maliyetler arasında yer almakta ve bireyde oluşan soyut kavramları ifade ettiği görülmektedir (Zincirkıran, 2013, s. 94).

Bir sonraki bölümde, yukarıda açıklanan alanyazın ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalara yer verilmektedir. Bu çalışmaların amaçlarından ve elde edilen veriler ışığında ulaşılan sonuçlarından bahsedilmektedir.

2.4. İlgili Araştırmalar

Acun (2016) çalışmasında turist rehberlerinin yaşadığı iş aile çatışmasının işten ayrılma eğilimine etkisini belirlemek amacıyla alanyazın taramasının ardından 396 turist rehberine anket uygulamıştır. Elde ettiği veriler ışığında kadın turist rehberlerinin erkek turist rehberlerine göre daha çok iş aile çatışması yaşadığını saptamıştır. Ardından evli turist rehberlerinin, genç rehberlerin ve eğitim düzeyi nispeten yüksek olanların daha çok iş aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Buna ek olarak turist rehberlerinin tura çıkma sıklığı arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de arttığı ifade edilmektedir. İş aile çatışmasını daha çok yaşayan turist rehberlerinin daha fazla işten ayrılmaya eğilimli oldukları belirlenmiştir.

İrigüler ve Güler’in (2016) çalışmalarındaki amacı Türkiye’deki turist rehberlerinin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve mesleki tükenmişlikleri arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığını incelemek ve uygulamada öneriler geliştirmektir. Bu amaçla İzmir Turist Rehberleri Odası’na kayıtlı 342 turist rehberine uyguladıkları anket verileri sonucu erkek turist rehberlerinin kadınlardan daha çok yüzeysel davranma eğiliminde olduklarını ortaya koyarken, derin davranma konusunda kadın ve erkek rehberler arasında bir fark bulunmamıştır. Ayrıca turist rehberleri yaşlandıkça derin davranma olasılığı artmaktadır. Mesleki tükenmişlik açısından yüzeysel davranışlar sergileyenlerin duygusal tükenmeye daha fazla maruz

kaldıkları, buna karşılık derin davranışlar sergileyenlerin duygusal tükenmeye maruz kalmadıkları tespit edilmiştir.

Kızanıklı ve Ünlüöner (2016) otel işletmesi çalışanlarının yüzeysel, derin veya samimi davranış olarak ortaya çıkmakta olan duygusal emek davranışları ve davranış kuralı algısı ile iş doyumunu düzeyi arasında ilişkinin belirlenmesini amaçladığı araştırmalarında, Antalya ve İstanbul ili içerisindeki beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanlar üzerinde araştırma yapmışlardır. 827 anketin değerlendirildiği araştırmanın sonuçlarına göre, duygusal emek davranışlarının iş doyumunu ve davranış kuralı algısı ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. İş doyumunun en fazla etkiye sahip olduğu duygusal emek davranışının derin davranış olduğu, bunu sırasıyla samimi ve yüzeysel davranışların takip ettiği araştırmanın bir diğer sonucu olarak belirtilmiştir.

Polatkan (2016) ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ve iş doyumları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapmış olduğu araştırmada, 2014-2015 eğitim ve öğretim yılında Aydın ili içerisindeki kamu ortaokullarında çalışan 265 öğretmen üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonucunda, ilgili öğretmenlerin sırasıyla yüzeysel rol yapma davranışı, samimi ve derinden rol yapma davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir. Derinden rol yapma davranışı düzeylerinin erkek öğretmenlerde kadın öğretmenlere oranla daha yüksek düzeyde çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Derinden rol yapma davranışı, 46 yaş ve üzerindeki öğretmenlerde diğer yaş gruplarına oranla daha yüksek düzeydedir. Mesleğini severek icra eden öğretmenlerin samimi davranış düzeyleri, mesleğini sevmeyen öğretmenlerden anlamlı bir biçimde daha yüksek çıkmıştır. Erkek öğretmenlerin dışsal doyum düzeyleri kadın öğretmenlerden daha yüksek derecededir. 5 yıl ve altı ile 21 yıl ve üzeri meslek tecrübesine sahip öğretmenlerin içsel ve genel doyum düzeyleri diğer gruplardaki öğretmenlerden anlamlı bir şekilde yüksek düzeydedir. Mesleğini severek icra eden öğretmenlerin içsel, dışsal ve genel iş doyum düzeyleri, mesleğini sevmeyen öğretmenlerden anlamlı düzeyde yüksek bulunduğu araştırmanın diğer sonuçları arasındadır.

Kaya ve Özhan (2012) çalışmalarında turist rehberlerinin sarf ettikleri duygusal emek düzeyi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaç edinmişlerdir. Bu doğrultuda anket tekniğini kullanarak 147 turist rehberinden elde ettikleri veriler ışığında yüzeysel davranma, derin davranma ve samimi davranma şeklinde üç boyutlu yapı oluşturmuştur. Uygulanan korelasyon analizi ile turist

rehberlerinin derin davranma ve samimi davranma eğilimleri arttıkça tükenmişlik boyutları içerisinde bulunan duyarsızlaşma düzeylerinde azalma ve kişisel başarı hislerinin artış yönünde olduğu görülmektedir. Buna ek olarak anova ve t-testi kullanarak elde ettiği sonuçta, lise eğitim seviyesindeki turist rehberlerinin daha düşük yüzeysel davranma ve mesleği birinci işi olarak icra eden turist rehberlerinin daha çok derin davranma eğiliminde oldukları belirtilmiştir.

Nergiz (2016) çalışmasında iş-aile çatışmasının kişi üzerindeki etkileri ve iş-aile çatışması üzerindeki etkili olan faktörleri incelemek amacıyla polis teşkilatı üzerinde bir uygulama gerçekleştirmiştir. Bu doğrultuda 182 polis memuru ile yaptığı çalışmada iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasına göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bununla beraber yaşlarında, eğitim durumlarında, meslekte çalışma sürelerinde ve çocuk sayısındaki artışa bağlı olarak çatışma düzeyinin düştüğü ifade edilmektedir. Ancak medeni durum çerçevesinde bekarların evli olanlara göre yaşadığı çatışma düzeyinin yüksek olduğu ifade edilmektedir. Sonuç olarak polislerin çalışma sistemlerinin çatışma düzeyleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

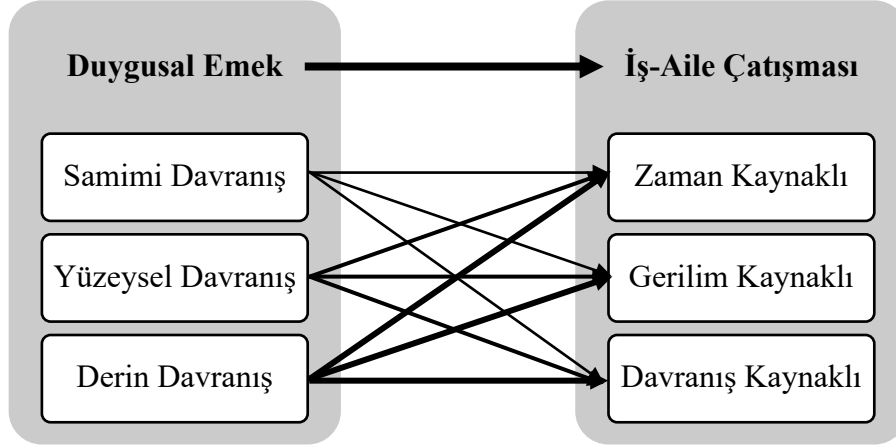
İncelenen çalışmalara duygusal emek çerçevesinde bakıldığında turist rehberleri, otel çalışanları ve öğretmenlerin yüzeysel, samimi ve derin davranış boyutlarında duygusal emek sarf ettikleri görülmektedir. Turist rehberleri açısından İrigüler ve Güler'in (2016) çalışmalarında duygusal emek düzeylerinin, demografik özellikler arasında sadece yaş kapsamında farklılık gösterirken, Kaya ve Özhan'ın (2012) çalışmalarında duygusal emek düzeylerinin demografik özellikler arasında sadece eğitim kapsamında farklılık görülmektedir. İncelenen çalışmalara iş aile çatışması çerçevesinde bakıldığında turist rehberlerinin iş-aile çatışması yaşadığı görülmektedir. Bununla beraber kadın turist rehberlerinin erkek turist rehberlerine göre daha yüksek düzeyde çatışma yaşadığı ifade edilmektedir. İncelenen çalışmalar sonucunda ve turist rehberlerinin duygusal emek ve iş-aile çatışması düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmanın sonraki bölümünde araştırma yönteminden bahsedilmektedir.

3. YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli, hipotezleri, evreni ve örnekleme üzerinde durulmaktadır. Veri toplama araç ve teknikleri kısmında kullanılmış olan ölçekler ile ilgili bilgilere yer verilmiş; sonrasında veri toplama ve verilerin analizi süreçleri ile ilgili açıklamalarda bulunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Modeli

Turist rehberlerine yönelik yapılan bu çalışmada turist rehberlerinin duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik hazırlanan araştırma modeli Şekil 2’de ifade edilmektedir. Araştırma modeli özellikle demografik özelliklerle ilişkili olarak duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin incelenmesi şeklinde yapılandırılmıştır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Şekil 2’de gösterilmiş olan araştırma modeli çerçevesinde Işık (2015) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları dikkate alınarak geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

Hipotez 1 (H₁): Turist rehberlerinin duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında ilişki vardır.

H_{1a}: Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H_{1b}: Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında bir ilişki vardır.

H_{1c}: Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı alt boyut arasında ilişki vardır.

H_{1d}: Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H_{1e}: Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H_{1f}: Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H_{1g}: Duygusal emek alt boyutu derinlemesine davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H_{1h}: Duygusal emek alt boyutu derinlemesine davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H_{1i}: Duygusal emek alt boyutu derinlemesine davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Evren, “*araştırmanın sonucunda elde edilen verilerin genellenmek istenen elemanlar bütünü olarak*” tanımlanmaktadır. Örneklem ise, “*belli bir evrenden, belli kurallara göre seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliliği kabul edilen en küçük küme*” şeklinde tanımlanmaktadır (Karasar, 2016, s. 147-148). Örnekleme, “*bir çalışma için seçildikleri büyük grubu (evren) temsil edebilecek şekilde, grup içerisinde belli sayıda elmandan (denek) oluşan, bir alt elemanlar grubu oluşturulması sürecidir*” (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015, s. 133).

Çizelge 1’de Turist Rehberleri Birliği (TUREB) güncel verileri doğrultusunda rehber odalarına göre turist rehberlerinin sayıları yer almaktadır. Türkiye’de toplamda 10.780 kişi olmak üzere profesyonel turist rehberi mevcuttur. Turist rehberlerinden 7657 kişinin mesleğini eylemli bir şekilde icra ettiği gözlemlenmektedir. Eylemsiz turist rehberi sayısının ise 3123 kişi olduğu görülmektedir (<http://www.tureb.org.tr>).

Mesleğini eylemli bir şekilde gerçekleştiren ve çalışma kartına sahip 7657 turist rehberi bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Çizelge 1: Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları

| ODA | ÜLKESEL | ÜLKESEL EYLEMLİ | ÜLKESEL EYLEMSİZ | BÖLGESEL | BÖLGESEL EYLEMLİ | BÖLGESEL EYLEMSİZ | EYLEMLİ | EYLEMSİZ | ODA TOPLAM REHBER |
|---------------|-------------|-----------------|------------------|------------|------------------|-------------------|-------------|-------------|-------------------|
| ADRO | 146 | 88 | 58 | 15 | 12 | 3 | 100 | 61 | 161 |
| ANRO | 721 | 395 | 326 | 69 | 59 | 10 | 454 | 336 | 790 |
| ARO | 1632 | 1158 | 474 | 68 | 51 | 17 | 1209 | 491 | 1700 |
| ATRO | 544 | 434 | 110 | 91 | 77 | 14 | 511 | 124 | 635 |
| BURO | 102 | 70 | 32 | 26 | 21 | 5 | 91 | 37 | 128 |
| ÇARO | 139 | 106 | 33 | 42 | 38 | 4 | 144 | 37 | 181 |
| GARO | 111 | 84 | 27 | 44 | 29 | 15 | 113 | 42 | 155 |
| İRO | 4257 | 3001 | 1256 | 332 | 267 | 65 | 3268 | 1321 | 4589 |
| İZRO | 997 | 672 | 325 | 81 | 66 | 15 | 738 | 340 | 1078 |
| MURO | 383 | 257 | 126 | 27 | 22 | 5 | 279 | 131 | 410 |
| NERO | 555 | 440 | 115 | 140 | 127 | 13 | 567 | 128 | 695 |
| ŞURO | 111 | 76 | 35 | 30 | 27 | 3 | 103 | 38 | 141 |
| TRO | 95 | 61 | 34 | 22 | 19 | 3 | 80 | 37 | 117 |
| TOPLAM | 9793 | 6842 | 2951 | 987 | 815 | 172 | 7657 | 3123 | 10780 |

Kaynak: (www.tureb.org.tr)

Örneklem belirlemenin amacı, araştırmacı açısından evren hakkında genellemeler yapabileceği bilgiyi, evrenin tamamına ulaşmadan sağlamaktır. Bu doğrultuda araştırmada olasılığa dayalı olmayan örneklem belirleme tekniklerinden kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Kolayda örnekleme yönteminde ankete cevap veren herkes örneğe dahil edilmekte ve denek bulma işlemi arzu edilen örnek büyüklüğüne ulaşıncaya kadar devam etmektedir (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu, ve Yıldırım, 2015, s. 133-142). Bu kapsamda, örneklem bir bölge veya oda ile sınırlandırılmamış; ADRO, ANRO, ARO, ATRO, BURO, ÇARO, GARO, İRO, İZRO, MURO, NERO, ŞURO ve TRO olmak üzere toplamda on üç rehber odası ve bu odalara bağlı olarak mesleklerini eylemli bir şekilde icra eden turist rehberleri dahil edilmiştir. Buna göre evren büyüklüğü 8000 olan bir araştırma için örneklem büyüklüğünün 367 olduğu görülmektedir (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu, ve Yıldırım, 2015, s. 137). Anket toplama sürecinde hem turist rehberlerinin kendilerine yöneltilen anketlere katılmak istememeleri, hem de turist rehberliği mesleğinin dinamik bir özelliğe sahip olması nedeniyle rehberlere ulaşımın zorluğundan dolayı

örnekleme 201 turist rehberi dahil edilebilmiştir. Araştırmanın analizleri de 201 anket formu üzerinden sağlanmıştır.

3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Araştırmanın hipotezlerinin sınanması amacıyla oluşturulmuş olan anket, daha önce yapılmış olan çalışmaların incelenmesi doğrultusunda en uygun ölçeklerin bulunması yoluyla hazırlanmıştır. Bu doğrultuda, turist rehberlerinin duygusal emek boyutlarının ölçülmesi için daha önce Pala ve Tepeci (2014) tarafından Türkçe diline çevrilip güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiş olan Chu ve Murmann'ın (2006) oluşturmuş olduğu Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği (HELS), Işık'ın (2015) çalışmasında kullanılan şekli ile kullanılmıştır. Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği, iki boyuttan ve on dokuz maddeden oluşmaktadır. Ölçek içerisindeki boyutlar duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk olarak isimlendirilmektedir. Duygusal çaba boyutu, ölçeğin derin davranış ile ilgili maddelerini oluştururken; duygusal uyumsuzluk boyutu yüzeysel davranış ve samimi davranışa ilişkin ölçek maddelerinden oluşmaktadır.

Çalışmada iş-aile çatışması tek yönlü olarak ele alınmış, turist rehberlerinin iş-aile yaşam çatışmasını ölçmek üzere Morkoç (2014) tarafından Türkçe diline uyarlanıp güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiş olan Carlson, Kacmar ve Williams'ın (2000) geliştirdiği İş-Aile Çatışması Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, zaman, sıkıntı ve davranış temelli olmak üzere 3 alt boyutu kapsayan dokuz maddeden oluşan bir ölçektir. Bununla birlikte, turist rehberlerinin hem duygusal emek hem de iş-aile çatışması ilişkisini etkileyebileceği düşünülen demografik özelliklere yönelik sorulara anket içerisinde yer verilmiştir. Bu sorular cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, eğitim düzeyi, meslekte çalışma süresi ve tura çıkma sıklığı sorularından oluşmaktadır.

3.4. Veri Toplama Süreci

Hazırlanan anket formu kişisel bağlantılar aracılığıyla seyahat acentalarında turist rehberleriyle yüz yüze görüşülerek dağıtılmış ve 100 anket doldurulabilmiştir. Bunun yanı sıra elektronik ortamda Google Formlar kullanılarak hazırlanan anket formu Adana, Ankara, Antalya, Aydın, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Muğla, Nevşehir ve Şanlıurfa rehberler odasına gönderilerek, veri tabanlarındaki turist

rehberlerine e-mail yolu ile ulaştırılması rica edilmiştir. Bunun sonucunda 101 adet anket dijital ortamda elde edilmiştir. Sonuç olarak elde edilen 201 anket ile hedeflenen örneklem sayısı 367'ye ulaşılamamıştır. Örneklem sayısına ulaşamama nedenleri aşağıdaki gibi listelenebilir:

- Hem yüz yüze karşılaşılan hem de turist rehberleri odaları tarafından aktarıldığı gibi turist rehberleri bu çalışmaların herhangi bir öneminin olmadığını düşünmekte ve anket doldurmaya zaman ayırmak istememektedir.
- Turist rehberliğı mesleğinin dinamik olmasından dolayı turist rehberlerine ulaşmak oldukça güç hale gelmektedir.

3.5. Verilerin Analizi

Anket yoluyla elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Analizlerde öncelikle turist rehberlerinin demografik özelliklerini ortaya çıkarmak amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Ölçekler güvenilirlik analizine tabi tutulmuş, ölçekler ile ilgili ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri bulunmuştur. Faktör analizi öncesinde Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Barlett testi yapılmış, sonraki aşamada ölçeklere faktör analizi uygulanmıştır.

Araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Bir değişkenin normal dağılım gösterip göstermediğini, SPSS programı ile analiz etmek için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testlerinin basıklık ve çarpıklık değerleri dikkate alınmaktadır (İslamoğlu ve Almiaçık, 2014). Ölçeklerde yer alan ifadelerin basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olması normal dağılım gösterdiğinin bir ifadesidir. Bu bağlamda yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda ifadelere ait değerlerin -1 ile +1 değer aralıklarında normal dağılım olarak kabul edilen değerlerde oldukları belirlenmiştir. Bu sonuç, ölçek için parametrik analizlerin uygulanabileceğini göstermektedir. Bunun sonucunda demografik özelliklerin herhangi bir farka sebep olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla One-Way ANOVA ve *t*-testi uygulanmıştır. Araştırma analizlerinin sonuçları doğrultusunda hipotezlere yönelik elde edilen sonuçlar üzerinde durulmuştur.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. Araştırma Katılanların Demografik Özellikleri

Aşağıda yer alan Çizelge 2’de araştırmaya katılan turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin verilerin dağılımı görülmektedir.

Çizelge 2: Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler

| | <i>n</i> | <i>%</i> |
|---------------------------------------|------------|------------|
| <i>Cinsiyet</i> | | |
| Erkek | 131 | 65,2 |
| Kadın | 70 | 34,8 |
| Toplam | 201 | 100 |
| <i>Yaş</i> | | |
| 18-24 | 18 | 9,0 |
| 25-31 | 36 | 17,9 |
| 32-38 | 43 | 21,4 |
| 39-45 | 39 | 19,4 |
| 46 ve üzeri | 65 | 32,3 |
| Toplam | 201 | 100 |
| <i>Medeni durum</i> | | |
| Evli | 110 | 54,7 |
| Bekar | 91 | 45,3 |
| Toplam | 201 | 100 |
| <i>Çocuk durumu</i> | | |
| Var | 103 | 51,2 |
| Yok | 98 | 48,8 |
| Toplam | 201 | 100 |
| <i>Eğitim</i> | | |
| Ön Lisans | 38 | 18,9 |
| Lisans | 106 | 52,7 |
| Yüksek Lisans | 49 | 24,4 |
| Doktora | 8 | 4,0 |
| Toplam | 201 | 100 |
| <i>Meslekte Çalışma Süresi</i> | | |
| 3 yıl ve altı | 38 | 18,9 |
| 4-7 yıl | 34 | 16,9 |
| 8-11 yıl | 33 | 16,4 |
| 12-15 yıl | 27 | 13,4 |
| 16 yıl ve üzeri | 69 | 34,3 |
| Toplam | 201 | 100 |
| <i>Tura Çıkma Sıklığı</i> | | |
| Haftada 1-2 gün | 22 | 10,9 |
| Haftada 3-4 gün | 67 | 33,3 |
| Her gün | 35 | 17,4 |
| Düzensiz | 77 | 38,3 |
| Toplam | 201 | 100 |

Çizelge 2'ye göz atıldığında çalışma kapsamında yer alan toplam 201 turist rehberinin çoğunluğunun erkek, 46 ve üzeri yaş grubunda, evli ve çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Diğer yandan eğitim durumuna bakıldığında çoğunluğun lisans eğitimine sahip olduğu anlaşılmaktadır. Meslekte çalışma sürelerine göz atıldığında çoğunluğun 16 yıl ve üzerinde meslekte çalıştığı görülmektedir. Buna ek olarak turist rehberlerinin tura çıkma sıklıklarına bakıldığında çoğunluğun gün açısından düzensiz şekilde tura çıktığı ve ardından diğer bir çoğunluğun haftada 3-4 gün tura çıktığı anlaşılmaktadır.

4.2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik “*bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir*”. Güvenilir bir test ya da ölçek, aynı şartlar altında yeniden uygulandığı zaman yine benzer sonuçlar vermektedir. Güvenilirlik ölçümünde yaygın olarak kullanılan yöntem *Cronbach's Alfa* olarak bilinen alfa katsayısıdır. Alfa değeri olası tüm ikiye ayırma kombinasyonları sonucu ortaya çıkacak olan ikiye ayırma katsayılarının bir ortalamasını göstermektedir. Alfa değeri 0 ile 1 arası değerler almaktadır ve kabul edilebilir değerin en az 0.7 olması arzu edilmektedir. (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015, s. 124-126).

Duygusal Emek ölçeğinin güvenilirliğini ölçmek adına Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmış ve bulgular Çizelge 3'te gösterilmiştir. Çizelge 3 incelendiğinde ölçeğin kabul edilebilir değerin üzerinde 0,842 olduğu görülmektedir.

Çizelge 3: Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenirlik Analiz Sonucu

| <i>Güvenirlik Analizi</i> | |
|---------------------------|---------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>İfade Sayısı</i> |
| 0,842 | 19 |

Bununla beraber ölçeği oluşturan ifadelerin iç tutarlılıklarını ifade edebilmek adına her bir ifade için Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmış ve bulgular Çizelge 4'te gösterilmiştir. Çizelge 4 incelendiğinde ölçek ifadelerinde herhangi bir olumsuzluk olmadığı, her ifade için alfa katsayısının 0,82 üzerinde olduğu görülmektedir.

Çizelge 4: Duygusal Emek Ölçeği İfadelerine Yönelik Güvenirlik Analiz Sonucu

| | <i>Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması</i> | <i>Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı</i> | <i>Düzeltilmiş Madde – Toplam Puan Korelasyonu</i> | <i>Madde Silinirse Cronbach's Alpha Katsayısı</i> |
|-----------------|---|---|--|---|
| İfade 1 | 71,1841 | 92,601 | 0,362 | 0,839 |
| İfade 2 | 70,8408 | 93,305 | 0,443 | 0,834 |
| İfade 3 | 72,3184 | 97,618 | 0,140 | 0,852 |
| İfade 4 | 70,5572 | 95,358 | 0,440 | 0,835 |
| İfade 5 | 70,8209 | 92,798 | 0,499 | 0,832 |
| İfade 6 | 71,1791 | 91,818 | 0,494 | 0,832 |
| İfade 7 | 71,4527 | 92,789 | 0,396 | 0,837 |
| İfade 8 | 70,6468 | 92,100 | 0,631 | 0,828 |
| İfade 9 | 71,4229 | 91,495 | 0,466 | 0,833 |
| İfade 10 | 70,7711 | 93,137 | 0,535 | 0,831 |
| İfade 11 | 71,4776 | 91,231 | 0,453 | 0,834 |
| İfade 12 | 70,3781 | 93,086 | 0,597 | 0,830 |
| İfade 13 | 71,9353 | 94,851 | 0,230 | 0,848 |
| İfade 14 | 70,4378 | 94,627 | 0,547 | 0,832 |
| İfade 15 | 70,6368 | 94,742 | 0,366 | 0,838 |
| İfade 16 | 70,5771 | 93,245 | 0,457 | 0,834 |
| İfade 17 | 70,6318 | 91,354 | 0,538 | 0,830 |
| İfade 18 | 70,9005 | 89,640 | 0,631 | 0,826 |
| İfade 19 | 70,7562 | 94,565 | 0,337 | 0,839 |

Çalışmada kullanılan bir diğer ölçek olan İş-Aile Çatışması ölçeğinin güvenilirliğini ölçmek adına Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmış ve bulgular Çizelge 5'te gösterilmiştir. Çizelge 5 incelendiğinde ölçeğin kabul edilebilir değerinde 0,887 olduğu görülmektedir.

Çizelge 5: İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenirlik Analiz Sonucu

| <i>Güvenirlik Analizi</i> | |
|---------------------------|---------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>İfade Sayısı</i> |
| 0,887 | 9 |

Bununla beraber ölçeği oluşturan ifadelerin iç tutarlılıklarını ifade edebilmek adına her bir ifade için Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmış ve bulgular Çizelge 6'da gösterilmiştir. Çizelge 6 incelendiğinde ölçek ifadelerinde herhangi bir olumsuzluk olmadığı, her ifade için alfa katsayısının 0,86 üzerinde olduğu görülmektedir.

Çizelge 6: İş-Aile Çatışması İfadelerine Yönelik Güvenirlik Analiz Sonucu

| | <i>Madde Silinirse Ölçeğin Ortalaması</i> | <i>Madde Silinirse Ölçeğin Varyansı</i> | <i>Düzeltilmiş Madde – Toplam Puan Korelasyonu</i> | <i>Madde Silinirse Cronbach's Alpha Katsayısı</i> |
|----------------|---|---|--|---|
| İfade 1 | 25,4677 | 54,830 | 0,660 | 0,873 |
| İfade 2 | 25,4677 | 53,170 | 0,738 | 0,866 |
| İfade 3 | 25,5124 | 53,931 | 0,734 | 0,867 |
| İfade 4 | 25,4627 | 55,180 | 0,652 | 0,874 |
| İfade 5 | 25,7363 | 53,905 | 0,726 | 0,868 |
| İfade 6 | 25,5522 | 55,269 | 0,640 | 0,875 |
| İfade 7 | 25,7761 | 56,945 | 0,556 | 0,881 |
| İfade 8 | 25,7363 | 56,785 | 0,598 | 0,878 |
| İfade 9 | 26,3333 | 56,963 | 0,471 | 0,890 |

4.3. Faktör Analizi

Faktör analizi, “aralarında ilişki bulunan çok sayıda değişkenden oluşan bir veri setine ait faktörlerin ortaya çıkarılarak araştırmacı tarafından veri setinde yer alan kavramlar arasındaki ilişkilerin daha kolay anlaşılmasına yardımcı olan bir analiz türü” şeklinde tanımlanmaktadır. Faktör analizindeki temel mantık, karmaşık bir olgunun daha az sayıda faktörler yardımıyla açıklanabileceği düşüncesidir (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu, ve Yıldırım, 2015, s. 264). Çalışmada kullanılan örneklemin yeterli olup olmadığını anlamaya yönelik yapılan test Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) testidir. Bu test sonucunun 0,60 üzerinde bir değer alması beklenmektedir. Aksi halde faktör analizi açısından koşullar uygun görülmemektedir. Buna ek olarak faktör yük değeri için en az 0,40 olması dikkat edilmesi gereken bir başka konudur (Kozak, 2015, s. 150).

Çizelge 7'nin not bölümüne bakıldığında KMO değerinin 0,827 olduğu görülmektedir. Bu sonuç örneklemin faktör analizi açısından uygun olduğu anlamına gelmektedir. Bununla birlikte çizelgede görüldüğü üzere Bartlett testi sonucunda ki-kare değerinin $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır. Tüm bu sonuçlar doğrultusunda verilerin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Çizelge 7: Duygusal Emek Ölçeği Maddelerinin Faktörlere Dağılımı

| <i>Faktör Değişkenleri</i> | <i>Faktör Yükleri</i> | <i>Özdeğer</i> | <i>Açıklanan Varyans</i> |
|---|-----------------------|----------------|--------------------------|
| <i>Faktör 1: Derin Davranış</i> | | 5,559 | 30,882 |
| Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim. | 0,813 | | |
| Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm. | 0,778 | | |
| Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım. | 0,719 | | |
| Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim. | 0,684 | | |
| Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım. | 0,640 | | |
| Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım. | 0,593 | | |
| Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım. | 0,587 | | |
| Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmenin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım. | 0,521 | | |
| <i>Faktör 2: Yüzeysel Davranış</i> | | 2,561 | 14,230 |
| Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim. | 0,800 | | |
| Çalışırken gerçek hislerimi gizleyebilirim. | 0,787 | | |
| Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim. | 0,741 | | |
| İşimin gerektirdiği duyguları yansıtmak yüz ifadelerini takınabilirim. | 0,670 | | |
| Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım. | 0,621 | | |
| Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım. | 0,479 | | |
| <i>Faktör 3: Samimi Davranış</i> | | 2,223 | 12,351 |
| Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım. | 0,734 | | |
| İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim. | 0,733 | | |
| Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim. | 0,685 | | |
| Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür. | 0,656 | | |
| <i>Not: KMO sonucu: 0,827, Bartlett sonucu: p<0.05 (Ki-Kare: 1639,841 df=153) Toplam Varyans: 57,463</i> | | | |

On dokuz ifade içeren duygusal emek ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analiz yöntemi ve varimaks döndürme yöntemi sonucunda 4. ifade olan “Müşterilere hizmet sunarken beklentilerine cevap verebilecek davranışlarda bulunurum” ifadesi çapraz yüklenme ve 0,40’ın altında faktör yükü almasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır. Bu maddenin çıkarılmasından sonra üç boyutlu ve toplam varyansı %57 oranında açıklayan anlamlı bir yapıya ulaşılmıştır. Analiz sonucu olarak bir araya gelen maddeler nitelik açısından incelendikten sonra boyutlar isimlendirilmiştir. Yapılan bu çalışmaya göre, turist rehberlerinin duygusal emek boyutları derin davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranış şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Buna göre Çizelge 7’ye bakıldığında birinci faktör olan derin davranış boyutu toplam varyansın en büyük kısmını %30,882 ile açıklamaktadır. İkinci faktör yüzeysel davranış boyutunun toplam varyansın %14,230’unu açıkladığı görülmektedir. Üçüncü faktör olan samimi davranış boyutu ise toplam varyansın %12,351’ini açıklamaktadır.

Çizelge 8: İş-Aile Çatışması Ölçeği Maddelerinin Faktörlere Dağılımı

| <i>Faktör Değişkenleri</i> | <i>Faktör Yükleri</i> | <i>Özdeğer</i> | <i>Açıklanan Varyans</i> |
|---|-----------------------|----------------|--------------------------|
| <i>Faktör 1: Zaman Kaynaklı</i> | | 4,809 | 53,435 |
| İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır. | 0,916 | | |
| İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılmamı engellemektedir. | 0,889 | | |
| İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden ailemle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım. | 0,864 | | |
| <i>Faktör 2: Gerilim Kaynaklı</i> | | 1,465 | 16,274 |
| Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum. | 0,875 | | |
| Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur. | 0,822 | | |
| İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum. | 0,769 | | |
| <i>Faktör 3: Davranış Kaynaklı</i> | | 1,122 | 12,463 |
| İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir. | 0,849 | | |
| İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir. | 0,802 | | |
| İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir. | 0,775 | | |
| <i>Not: KMO sonucu: 0,843, Bartlett sonucu: $p < 0.05$ (Ki-Kare: 1272,755 $df=36$) Toplam Varyans: 82,172</i> | | | |

Dokuz ifade içeren iş-aile çatışması ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analiz yöntemi ve varimaks döndürme yöntemi sonucunda üç boyutlu ve toplam varyansı %82,172 oranında açıklayan anlamlı bir yapıya ulaşılmıştır. Analiz sonucu olarak bir araya gelen maddelerin orijinal ölçekteki boyutlar ile uyuştugu belirlenmiştir. Yapılan bu çalışmaya göre, turist rehberlerinin iş-aile çatışması ölçeğinin boyutları orijinal ölçekte olduğu gibi zaman kaynaklı, gerilim kaynaklı ve davranış kaynaklı şeklinde ortaya çıkmıştır.

Buna göre Çizelge 8'e bakıldığında birinci faktör olan zaman kaynaklı boyut, toplam varyansın en büyük kısmını %53,435 ile açıklamaktadır. İkinci faktör olan gerilim kaynaklı boyutun toplam varyansın %16,389'unu açıkladığı görülmektedir. Üçüncü faktör olan samimi davranış boyutunun ise toplam varyansın %13,729'unu açıkladığı belirlenmiştir.

4.4. Ölçeklere İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Çizelge 9'da araştırmaya katılan turist rehberlerinin duygusal emek ile ilgili ifadelerine verdiği cevapların ve ölçek faktörlerinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Çizelge 9 incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalama değerine sahip ilk faktörün 4,30 ile "derin davranış" faktörü olduğu görülmektedir. Faktörü oluşturan ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalama değerine sahip olan ifadenin 4,56 ile "*Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim*" ifadesinin olduğu anlaşılmaktadır. Bunun yanında en düşük ortalama değerine sahip olan ifadenin 4,03 ile "*Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım*" ifadesinin olduğu tespit edilmiştir.

En yüksek ortalama değerine sahip ikinci faktörün 3,87 ile "yüzeysel davranış" faktörü olduğu görülmektedir. Bu faktörü oluşturan ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalama değerine sahip olan ifadenin 4,29 ile "*Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım*" ifadesinin olduğu, en düşük ortalama değerine sahip olan ifadenin ise 3,48 ile "*Çalışırken gerçek hislerimi gizleyebilirim*" ifadesinin olduğu saptanmıştır.

Son olarak en yüksek ortalama değerine sahip faktörün 3,21 ile "samimi davranış" faktörü olduğu görülmektedir. Bu faktörü oluşturan ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalama değerine sahip olan ifadenin 3,75 ile "*Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür*" ifadesinin olduğu anlaşılmaktadır.

En düşük ortalama değerine sahip olan ifade ise 2,62 ile “Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım” ifadesidir.

Çizelge 9: Duygusal Emek Ölçeği Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

| <i>İfadeler</i> | | <i>n</i> | <i>AO</i> | <i>SS</i> |
|--|---|------------|-------------|-------------|
| <i>Faktör 1: Derin Davranış</i> | | 201 | 4,30 | 0,65 |
| 1 | Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim. | 201 | 4,36 | 0,98 |
| 2 | Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm. | 201 | 4,30 | 1,02 |
| 3 | Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım. | 201 | 4,18 | 1,09 |
| 4 | Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim. | 201 | 4,56 | 0,79 |
| 5 | Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım. | 201 | 4,50 | 0,72 |
| 6 | Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım. | 201 | 4,30 | 1,00 |
| 7 | Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım. | 201 | 4,03 | 1,02 |
| 8 | Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmenin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım. | 201 | 4,16 | 0,87 |
| <i>Faktör 2: Yüzeysel Davranış</i> | | 201 | 3,87 | 0,74 |
| 9 | Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim. | 201 | 3,51 | 1,13 |
| 10 | Çalışırken gerçek hislerimi gizleyebilirim. | 201 | 3,48 | 1,15 |
| 11 | Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim. | 201 | 3,76 | 1,05 |
| 12 | İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadelerini takınabilirim. | 201 | 4,11 | 0,95 |
| 13 | Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım. | 201 | 4,29 | 0,83 |
| 14 | Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım. | 201 | 4,09 | 1,00 |
| <i>Faktör 3: Samimi Davranış</i> | | 201 | 3,21 | 0,95 |
| 15 | Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım. | 201 | 2,62 | 1,30 |
| 16 | İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim. | 201 | 3,46 | 1,18 |
| 17 | Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim. | 201 | 3,00 | 1,37 |
| 18 | Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür. | 201 | 3,75 | 1,25 |
| <i>Genel</i> | | 201 | 3,91 | 0,54 |
| <i>Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kısmen Katılıyorum Kısmen Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum</i> | | | | |

Çizelge 9’da Duygusal Emek Ölçeğine ait ifadelerin tamamına bakıldığında en yüksek aritmetik ortalama değerine sahip ifadenin 4,50 ile “*Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım*” ifadesinin olduğu ortaya çıkmaktadır. En düşük ortalama değerine sahip olan ifade ise 3,00 ile “*Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim*” ifadesidir. Tüm bunlara ek olarak araştırmaya katılan turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerinin 3,91 ortalama değeri ile yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 10’da araştırmaya katılan turist rehberlerinin iş-aile çatışması ile ilgili ifadelerine verdiği cevapların ve ölçek faktörlerinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Çizelge 10 incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalama değerine sahip ilk faktörün 3,39 ile “zaman kaynaklı” faktör olduğu görülmektedir. Faktörü oluşturan ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalama değerine sahip olan ifadenin 3,41 ile hem “*İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır*” ifadesinin hem de “*İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılmamı engellemektedir*” ifadesinin olduğu anlaşılmaktadır. Bunun yanında en düşük ortalama değerine sahip olan ifadenin 3,36 ile “*İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden ailemle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım*” ifadesinin olduğu tespit edilmiştir.

En yüksek ortalama değerine sahip ikinci faktörün 3,29 ile “gerilim kaynaklı” faktör olduğu görülmektedir. Bu faktörü oluşturan ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalama değerine sahip olan ifadenin 3,41 ile “*Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum*” ifadesinin olduğu, en düşük ortalama değerine sahip olan ifadenin ise 3,14 ile “*Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur*” ifadesinin olduğu saptanmıştır.

Son olarak en yüksek ortalama değerine sahip faktörün 2,93 ile “davranış kaynaklı” faktör olduğu görülmektedir. Bu faktörü oluşturan ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalama değerine sahip olan ifadenin 3,14 ile “*İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir*” ifadesinin olduğu anlaşılmaktadır. En düşük ortalama değerine sahip olan ifade ise 2,54 ile “*İşte gösterdiğim ve orada etkili*

olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir” ifadesidir.

Çizelge 10: İş-Aile Çatışması Ölçeği Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

| | <i>İfadeler</i> | <i>n</i> | <i>AO</i> | <i>SS</i> |
|--|--|------------|-------------|-------------|
| Faktör 1: Zaman Kaynaklı | | 201 | 3,39 | 1,20 |
| 1 | İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır. | 201 | 3,41 | 1,27 |
| 2 | İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılmamı engellemektedir. | 201 | 3,41 | 1,30 |
| 3 | İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden ailemle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım. | 201 | 3,36 | 1,24 |
| Faktör 2: Gerilim Kaynaklı | | 201 | 3,29 | 1,12 |
| 4 | Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum. | 201 | 3,41 | 1,25 |
| 5 | Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur. | 201 | 3,14 | 1,25 |
| 6 | İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum. | 201 | 3,32 | 1,26 |
| Faktör 3: Davranış Kaynaklı | | 201 | 2,93 | 1,08 |
| 7 | İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir. | 201 | 3,10 | 1,24 |
| 8 | İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir. | 201 | 3,14 | 1,18 |
| 9 | İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir. | 201 | 2,54 | 1,40 |
| Genel | | 201 | 3,20 | 0,92 |
| <i>Not: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kısmen Katılıyorum Kısmen Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum</i> | | | | |

Çizelge 10’da İş-Aile Çatışması Ölçeğine ait ifadelerin tamamına bakıldığında en yüksek aritmetik ortalama değerine sahip ifadenin 3,32 ile “İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum” ifadesinin olduğu ortaya çıkmaktadır. En düşük ortalama değerine sahip olan ifade ise 3,10 ile “İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir.” ifadesidir. Tüm bunlara ek olarak araştırmaya katılan turist rehberlerinin iş-aile çatışma düzeylerinin 3,20 ortalama değeri ile yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.

4.5. Duygusal Emek ile İş-Aile Çatışması İlişkisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

Turist rehberlerinin yaşadığı duygusal emek düzeyleri ile iş-aile çatışması düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda bazı boyutlar arasında 0,01 önem seviyesinde bazı boyutlar arasında da 0,05 önem seviyesinde pozitif ve anlamlı bir biçimde ilişkiler olduğu Çizelge 11’de görülmektedir. Buna göre genel hipotez H₁ “*Turist rehberlerinin duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında ilişki vardır*” kabul edilmiştir.

Çizelge 11: Duygusal Emek ile İş-Aile Çatışması İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi

| | Zaman Kaynaklı | Gerilim Kaynaklı | Davranış Kaynaklı |
|----------------------------|----------------|------------------|-------------------|
| Derin Davranış | -0,032 | 0,228** | 0,116 |
| Yüzeysel Davranış | 0,168* | 0,156* | 0,130 |
| Samimi Davranış | -0,109 | -0,202* | -0,091 |
| ** $p < 0,01$ * $p < 0,05$ | | | |

Turist rehberlerinin duygusal emek alt boyutu olan samimi davranış ile iş-aile çatışmasının alt boyutu olan gerilim kaynaklı arasında $p < 0,05$ düzeyinde negatif yönlü anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum turist rehberlerinde samimi davranış veya gerilim kaynaklı boyutlardan herhangi birinin artması durumunda diğerinin düştüğü anlamına gelmektedir. Sonuç olarak H_{1b} “*Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır*” kabul edilmiştir.

Turist rehberlerinin duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranış ile iş-aile çatışmasının alt boyutu olan zaman kaynaklı arasında $p < 0,05$ önem seviyesinde pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Sonuç olarak H_{1d} “*Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır*” kabul edilmiştir.

Turist rehberlerinin duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranış ile iş-aile çatışmasının alt boyutu olan gerilim kaynaklı arasında $p < 0,05$ önem seviyesinde pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak H_{1e} “*Duygusal*

emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır” kabul edilmiştir.

Turist rehberlerinin duygusal emek alt boyutu olan derin davranış ile iş-aile çatışmasının alt boyutu olan gerilim kaynaklı arasında $p<0,01$ önem seviyesinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak H_{1h} “*Duygusal emek alt boyutu derin davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır” kabul edilmiştir.*

Bununla beraber turist rehberlerinin duygusal emek alt boyutları algılamaları ve iş-aile çatışması alt boyutları algılamaları arasındaki ilişkiyi test etmeye yönelik oluşturulan ve aşağıda yer alan hipotezler reddedilmiştir;

- H_{1a} “*Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır”*
- H_{1c} “*Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı alt boyut arasında ilişki vardır”*
- H_{1f} “*Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır”*
- H_{1g} “*Duygusal emek alt boyutu derin davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır”*
- H_{1i} “*Duygusal emek alt boyutu derin davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır”.*

4.6. Farklılıklara Yönelik Testler

Duygusal emek ölçeği açısından cinsiyet ve medeni durum farklılıklarına bakıldığında bağımsız iki grup t-testi sonucu olarak turist rehberlerinin duygusal emek sarf etmelerinin kadın veya erkek olma durumları ve evli veya bekar olmaları ile herhangi bir farklılık olmadığı anlaşılmıştır. Buna ek olarak duygusal emek ölçeği açısından yaş, eğitim durumu, meslekte çalışma süresi ve tura çıkma sıklıklarına bakıldığında ANOVA testi sonucu olarak turist rehberlerinin duygusal emek sarf etmelerinin yaş, eğitim, meslekte çalışma süresi ve tura çıkma sıklıkları arasında da herhangi bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Kaya ve Özhan (2012) yapmış oldukları çalışmada demografik özellikleri içeren cinsiyet, yaş, meslekten elde gelir, medeni durum ve çalışma süresi çerçevesinde herhangi bir fark görülemediği tespit edilmiştir. İrigüler ve Güler (2016) yaptıkları çalışmada cinsiyet ve yaş değişkeni açısından fark tespit

etmiştir. Diğer yandan medeni durum ve meslekte çalışma süreleri açısından herhangi bir fark görülememiştir.

Çizelge 12'ye bakıldığında bağımsız iki grup t-testi sonucu olarak turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerinin samimi davranış boyutunda farklılaştığı anlaşılmaktadır. Çizelgede görüldüğü gibi $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde turist rehberlerinin duygusal emek sarf etme düzeyleri samimi davranış boyutunda çocuğu olanlar ve olmayanlar arasında anlamlı bir fark yaratmaktadır. Bir başka ifade ile çocuğu olan turist rehberleri ve olmayan turist rehberleri arasında anlamlı bir fark vardır.

Çizelge 12: Duygusal Emek Ölçeği ve Çocuk Değişkeni Arasındaki Fark

| | <i>Çocuk Olma Durumu</i> | <i>n</i> | <i>Ortalama</i> | <i>p</i> |
|----------------------------------|--------------------------|----------|-----------------|----------|
| Derin Davranış | Evet | 103 | 4,3434 | 0,386 |
| | Hayır | 98 | 4,2628 | |
| Yüzeysel Davranış | Evet | 103 | 3,8576 | 0,665 |
| | Hayır | 98 | 3,9031 | |
| Samimi Davranış | Evet | 103 | 3,3447 | 0,041* |
| | Hayır | 98 | 3,0714 | |
| *$p < 0,05$ | | | | |

İş-aile çatışması ölçeği açısından cinsiyet, medeni durum ve çocuk sahibi olma durumlarına bakıldığında bağımsız iki grup t-testi sonucu olarak turist rehberlerinin iş-aile çatışması yaşama düzeylerinin kadın veya erkek olmaları, evli veya bekar olmaları ve çocuk sahibi olmaları veya olmamaları arasında herhangi bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bununla beraber iş-aile çatışması ölçeği açısından yaş, eğitim durumu ve meslekte çalışma süreleri arasında da herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Acun (2016) yaptığı çalışmada demografik özellikleri içeren cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslekte çalışma süreleri ve sahip oldukları çocuk sayısı bakımından anlamlı farklılıklar tespit etmiştir. Aktaş ve Gürkan (2015) tarafından yapılan çalışmada hemşilerelerin cinsiyet, yaş medeni durum, eğitim durumu ve meslekte çalışma süreleri açısından farklılık tespit edilememiştir. Zincirkıran ve Tiftik (2014) muhasebe meslek mensupları üzerine yaptıkları çalışmada cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve mesleki deneyim değişkenlerinin tamamında anlamlı farklılıklar tespit etmişlerdir.

Çizelge 13'e bakıldığında ANOVA Testi sonucu olarak turist rehberlerinin tura çıkma sıklığı değişkeninde gruplar arasında zaman kaynaklı iş-aile çatışması yaşama düzeylerinde farklılık olduğu görülmektedir. Bu farklılığın hangi gruplar arası gerçekleştiğini anlamak amacıyla Scheffe testi uygulanmıştır. Bu test sonucunda turist rehberlerinin haftanın her günü tura çıkanlar ile haftada bir iki gün çıkanlar ve haftada üç dört gün çıkanlar arasında anlamlı farklılığın olduğu görülmektedir. Bir başka ifade ile her gün tura çıkan rehberlerin, haftada bir iki gün veya üç dört gün çıkanlara nazaran daha fazla zaman kaynaklı iş-aile çatışması yaşadıkları anlaşılmaktadır. Acun (2016) tarafından yapılan çalışmada turist rehberlerinin tura çıkma sıklıkları bakımından herhangi bir fark belirlenememiştir. Mustafayeva ve Bayraktaroğlu (2014) akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmada sadece ortalama haftalık çalışma saatlerine göre anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Ancak cinsiyet, yaş ve çocuk sayısı değişkenlerine ilişkin herhangi bir farklılık tespit edilememiştir.

Çizelge 13: İş Aile Çatışması Ölçeği ve Tura Çıkma Sıklığı Değişkeni Arasındaki İlişki

| | | <i>Kareler Toplamı</i> | <i>df</i> | <i>Ortalamanın Karesi</i> | <i>F</i> | <i>p</i> | <i>Fark*</i> |
|--------------------------|---------------|----------------------------|-----------|-------------------------------|----------|----------|--------------|
| Zaman Kaynaklı | Gruplar arası | 20,484 | 3 | 6,828 | 4,963 | 0,002 | 1, 2<3 |
| | Gruplar içi | 271,008 | 197 | 1,376 | | | |
| | Toplam | 291,493 | 200 | | | | |
| Gerilim Kaynaklı | Gruplar arası | 4,858 | 3 | 1,619 | 1,284 | 0,281 | |
| | Gruplar içi | 248,430 | 197 | 1,261 | | | |
| | Toplam | 253,288 | 200 | | | | |
| Davranış Kaynaklı | Gruplar arası | 2,099 | 3 | 0,700 | 0,590 | 0,622 | |
| | Gruplar içi | 233,527 | 197 | 1,185 | | | |
| | Toplam | 235,626 | 200 | | | | |

**1=Haftada 1-2 gün, 2=Haftada 3-4 gün, 3=Her gün p<0,05*

4.7. Araştırma Sonucunda Hipotezlerin Durumu

Araştırma çerçevesinde yapılan analizler ile test edilen hipotezlerin durumu Çizelge 14'de gösterilmektedir. Çizelgeye bakıldığında araştırma dahilinde oluşturulan on hipotezin beşi kabul edilirken beşinin kabul edilmediği görülmektedir. Kabul edilmeyen hipotezlere gerekçe olarak; ulaşılmaması planlanan örneklemin

tamamına ulaşamamak ve/veya verilerin toplandığı örnekleme özgü sonuçlara ulaşılması gösterilebilir.

Çizelge 14: Araştırma Sonucunda Kabul Edilen ve Reddedilen Hipotezler

| <i>Hipotezler</i> | | <i>Kabul</i> | <i>Ret</i> |
|-----------------------|--|--------------|------------|
| H₁ | Turist rehberlerinin duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında ilişki vardır. | ✓ | |
| H_{1a} | Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır. | | ✗ |
| H_{1b} | Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında bir ilişki vardır. | ✓ | |
| H_{1c} | Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı alt boyut arasında ilişki vardır. | | ✗ |
| H_{1d} | Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır. | ✓ | |
| H_{1e} | Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır. | ✓ | |
| H_{1f} | Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır. | | ✗ |
| H_{1g} | Duygusal emek alt boyutu derinlemesine davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır. | | ✗ |
| H_{1h} | Duygusal emek alt boyutu derinlemesine davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır. | ✓ | |
| H_{1i} | Duygusal emek alt boyutu derinlemesine davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır. | | ✗ |

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Demografik özelliklere bakılınca araştırmaya dahil olan turist rehberlerinin çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Bu durumun turist rehberliği mesleğinin yorucu temposu ve çalışma saatleri gibi özelliklerinden kaynaklandığı düşünülebilir. Buna bağlı olarak mesleğin daha çok fizyolojik özelliklerinden dolayı erkekler tarafından tercih edildiği söylenebilmektedir. Yaş değişkeni açısından bakıldığında turist rehberlerinin çoğunun 46 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılan turist rehberlerinin orta yaş grubunda yer aldığını göstermektedir. Ortaya çıkan bu sonucun nedenleri olarak çalışma koşullarının zorluğu ve yabancı dil yeterliliği açısından genç turist rehberlerinin azınlıkta olduğu gösterilebilir. Medeni durum açısından turist rehberlerinin yarısının evli olduğu görülmektedir. Buna ek olarak yine turist rehberlerinin yarısının çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna bakıldığında turist rehberlerinin yarıdan fazlası lisans eğitime sahiptir. Turist rehberliği meslek kanununda da belirtildiği gibi mesleğe kabul şartları arasında en az ön lisans eğitimi şart koşulmaktadır. Buna bağlı olarak turist rehberlerinin çoğunun eğitim düzeyinin bu çalışma çerçevesinde lisans eğitime sahip oldukları belirlenmiştir. Meslekte geçirilen süre açısından çoğunluğun 16 yıl ve üzeri kategorisinde olduğu görülmektedir. Buna ek olarak turist rehberlerinin tura çıkma sıklığına bakılınca çoğunluğun gün açısından düzensiz tura çıktığı görülmektedir.

Turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Duygusal emek davranışlarına bakıldığında turist rehberleri müşterilerle ilişkilerinde içten konukseverlik sergilediklerini, müşterilere göstermeleri gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için ellerinden geleni yaptıklarını ve müşterilere hizmet sunarken beklentilerine cevap verebilecek davranışlarda bulduklarını ifade etmişlerdir. Bunların yanı sıra müşterilere hizmet sunarken gerçek hislerini yansıtmamaya çalıştıklarını da ifade etmişlerdir. Bunların bir sonucu olarak turist rehberlerinin duygusal emek sarf ettiği söylenebilir. Özellikle de duygusal emeğin alt boyutları olan derin davranış ve yüzeysel davranış çerçevesinde duygularını yönlendirdikleri görülmektedir. Bir başka ifade ile turist rehberleri belirli zaman

aralıklarında bile olsa hissetmedikleri ve belki de olumsuz duygular besledikleri durumlarda kendilerini olumlu duygu durumları için zorlamaktadırlar. Sonuç olarak turist rehberlerinin gerilim içerisinde olmalarına sebep olabilecek bu davranışlar, iş yerine, çalışanlara veya mesleğe yabancılaşma hatta işten ayrılma niyetine, tükenmişlik, bunalım gibi duygu durumlarına, rol çatışması ve iş aile çatışması gibi durumlara sebep olabilecektir.

Turist rehberlerinin iş aile çatışması düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca turist rehberleri iş nedeniyle aile faaliyetlerine katılmadıkları ve katılmak istediklerinde ise yorgun ve bitkin hissettiklerini ifade etmişlerdir. Bunun yanında turist rehberleri iş yerinde etkili olan davranışlarının aynı zamanda aile için iyi bir eş ve iyi bir ebeveyn olmalarına yardım ettiğini ifade etmişlerdir. Buna göre turist rehberlerinin iş-aile çatışması yaşadığı söylenebilmektedir. Turist rehberleri özellikle iş-aile çatışmasının alt boyutları olan zaman ve gerilim kaynaklı problemler yaşamaktadır. Bir diğer ifade ile turist rehberleri iş için geçirdikleri zaman nedeniyle ailelerine gerekli zamanı ayıramamakta ve iş sürecinde harcadıkları enerjinin tükenmesinden veya yaşadıkları olumsuzluklardan dolayı ailelerine yeterli zaman ayıramamaktadırlar.

Turist rehberlerinin yaşadığı duygusal emek düzeylerinin iş-aile çatışması ilişkisine bakıldığında genel anlamda çok büyük ve anlamlı bir ilişkinin olmamasına karşılık özel anlamda boyutlar çerçevesinde anlamlı ilişkilerin bulunduğu tespit edilmiştir. Duygusal emeğin, iş aile çatışmasının alt boyutları olan zaman kaynaklı ve gerilim kaynaklı iş aile çatışmasıyla ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka ifade ile duygusal emeğin üç alt boyutu olan samimi, yüzeysel ve derin davranış boyutu iş-aile çatışmasının üç boyutundan ikisi ile, zaman ve gerilim boyutu ile ilişkilidir. Duygusal emek samimi davranış boyutu ile iş-aile çatışması gerilim kaynaklı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Bu da boyutlardan herhangi birinin artması durumunda diğerinin azalacağı anlamına gelmektedir. Yani turist rehberleri ne kadar çok samimi davranış eğiliminde olursa o kadar gerilim kaynaklı iş-aile çatışma düzeyleri azalacaktır. Sonuçlara bakıldığında turist rehberleri özellikle derin davranış ardından yüzeysel davranış eğilimindedirler. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile iş-aile çatışması boyutları olan zaman kaynaklı ve gerilim kaynaklı çatışma arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç boyutlardan herhangi birinin artması durumunda diğerinin

artacağı anlamına gelmektedir. Elbette turist rehberleri müşteriler ile yüzeysel yani yapay davranma eğiliminde olduklarında duygusal emek harcayacaklarından hem zihinsel hem psikolojik açıdan yorgunluk durumu söz konusu olabilecektir. Bu durum iş-aile çatışmasına sebep olabilecektir. Bu durumun tam tersi olarak iş yerinde harcadığı zaman veya yaşadığı gerilim kaynaklı stresler nedeniyle ailesinde çatışma yaşayan bireyler duygusal ve psikolojik açıdan yorgun olabilecek ve doğal olarak iş yerinde müşterilerine karşı samimi davranamayıp yüzeysel davranma eğiliminde olabilecektir. Duygusal emeğin derin davranış boyutu ile iş-aile çatışması boyutu olan gerilim kaynaklı çatışma arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç yine boyutlardan herhangi birinin artması sonucunda bir diğerinin artacağı anlamına gelmektedir. Bir başka ifade ile turist rehberleri ne kadar çok derin davranış sergilerlerse o kadar çok gerilim kaynaklı iş-aile çatışması yaşama ihtimali artacaktır.

Tüm bunların bir sonucu olarak turist rehberleri yüzeysel davranışlar sergilerlerse veya derin davranış için çok fazla çaba sarf ederlerse bazı fizyolojik ve psikolojik sorunlara yol açabilecektir. Bununla beraber işe olan bağlılık seviyesi düşebilecektir. Dolayısıyla işten ayrılma niyeti yükselebilecek ve yaptıkları işi sadece ve sadece hayatlarını sürdürebilecekleri bir gelir kaynağı gibi görmelerine sebep olabilecektir. Bu durum hem ülke açısından hem de meslek mensubu bireyler açısından sorunlara neden olabilecektir. Bu sorunların başında yanlış ülke tanıtımı ve ülkeyi ziyarete gelen turistlerde kötü izlenim bırakmak olabilecektir. Bu tür sorunlar ülke turizmine zarar verebileceği gibi bireylerin iş hayatına da olumsuz etkilerde bulunacaktır. Kariyerleri açısından seyahat acentaları tarafından tercih edilmeyeceklerdir. Dolayısıyla mesleklerini icra edemez duruma gelebileceklerdir. Diğer yandan iş-aile çatışması açısından da benzer olumsuz sonuçlar yaşanabilecektir. Tüm bunlar özelde bireyi ve ailesini etkilerken, genelde ülke turizmini ve meslek itibarını zedeleyecektir. Bu sonuçların yaşanmaması adına hem bireyler özelinde hem de sektör temsilcileri özelinde bazı öneriler geliştirilmiştir.

Turist rehberlerine yönelik öneriler; Sürekli turistlerle etkileşim içerisinde bulunan turist rehberlerinin daha etkili iletişim kurabilmesi gerekmektedir. Bunu da ancak sorumluluğunu aldığı turist gruplarının kültürel özelliklerine hâkim olarak sağlayabilecektir. Ayrıca turist rehberlerinin yapay duygular takınmaması gerekmektedir. Daha samimi davranışlar sergilemelidirler. Bunun için yaptığı işi sevmesi ve üzerinde bulundurduğu sorumluluğun farkında olması gerekmektedir.

Turist rehberleri işlerini yaparken diğer mesleklere göre daha avantajlıdırlar. Monoton olmayan iş süreçlerini eğlenceli hale getirmek kendi ellerindedir. Bu yönde kendilerini geliştirerek yaptıkları işten daha fazla tatmin sağlayabileceklerdir.

Seyahat acentalarına yönelik öneriler; Tur programları sadece turistlerin tüketim ihtiyacı göz önünde bulundurularak değil turist rehberlerinin de ihtiyaçları dikkate alınarak yapılmalıdır. Turist rehberlerinin ailelerine zaman ayırabilecekleri şekilde tur programları verilmelidir. Seyahat acentaları minimum düzeyde turist rehberi çalıştırmak yerine, turist rehberlerinin de özel hayatlarını düşünerek yeterli istihdam sağlamalıdır. Bu şekilde turist rehberleri ailelerine daha çok zaman ayırabileceklerdir.

TUREB ve turist rehberleri meslek kuruluşlarına yönelik öneriler; TUREB ve meslek odaları tarafından turist rehberlerine duygusal emek ve aile içi şiddet/gerilim konulu seminerler verilmesi, meslek mensuplarının bilinçlenmesi ve farkındalıklarının artırılması açısından büyük önem arz etmektedir.

İleride yapılacak çalışmalara yönelik akademisyenlere öneriler; İleride yapılacak çalışmalar için bu çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeği ve iş-aile çatışması ölçeği tek tek veya ikisi birlikte kullanılarak farklı meslek grupları üzerinde ilişki incelemeye yönelik kullanılabilir. Özellikle emeğin yoğun olduğu turizm sektörü veya diğer sektörlerdeki meslek mensupları (öğretmenler, akademisyenler, satış danışmanları, garsonlar, doktorlar, hemşireler gibi) üzerinde çalışılabilir. Ayrıca iş-aile çatışması ya da duygusal emek davranışı işten ayrılma niyeti, iş doyumu, performans, motivasyon gibi değişkenlerle de ilişkilendirilebilir.

Bu çalışma sonucunda alanyazında hem duygusal emek hem de iş-aile çatışması konusunda kavram karmaşasına bir nebze de olsa açıklık getirilmeye çalışılmıştır. Buna bağlı olarak hem duygusal emek hem iş-aile çatışması konusunda bu çalışmanın önemli bir kaynak niteliğinde olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acun, A. (2016). *İş Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Aktaş, H., ve Gürkan, G. Ç. (2015). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Bireysel Performans Etkileşiminde Mesleki Bağlılığın Aracı Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16(2), 139-154.
- Ap, J., and Wong, K. (2001). Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*(22), 551-563.
- Arslantürk, Y. (2003). *A Grubu Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerinden Beklentileri ve Beklentilerin Karşılama Derecesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Ashforth, B., ve Humphrey, R. (1993). Emotional Labor In Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Asmadili, V. U. (2015). *Paket Turlarda Müşteri Memnuniyeti Arttırma Aracı olarak Algılanan Riskin Azaltılmasında Turist Rehberinin Rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Atabay, E. S. (2012). *İş-Aile Çatışması İle İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.
- Ay, F. K. (2010). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yükü Algısı ve İş-Aile Çatışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kocaeli.

- Baş, M. (2012). *Duygusal Emek Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Muğla.
- Balak, D. (2013). *Sınırsız Kariyer Perspektifinde İş-Aile Çatışması ve Kariyer Bağlılığının Kariyer Hareketliliği Üzerindeki Etkisi: Kayseri İlindeki İmalat İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir.
- Baysal, S. (2016). *İş-Aile Çatışmasının Pozitif Psikolojik Sermayeye Etkisi: Kadın Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Brummelhuis, L., Bakker, A., and Euwema, M. (2010). Is Family-to-Work Interference Related to Co-Workers' Work Outcomes? *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 461-469.
- Carlson, D., Kacmar, K., and Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Chu, K. H.-L., and Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*(27), 1181-1191.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of Tourism Research*, 12, 5-29.
- Çakır, M. (2011). *Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Çakmakçı, E. (2015). *Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürüsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma*. Muğla: Yayınlanmamış Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çağatay, A. (2012). *İş-Aile Çatışmasının Çalışanların İş Performanslarına Etkisinin Belirlenmesi: Ankara'daki Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*.

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Çinkılıç, Y. (2016). *İşyerinde Adaletin Duygusal Emek Üzerine Etkisinin Ölçülmesinde, Lider Desteğinin Aracılık Rolü: İzmir İlindeki Yerel Yönetim Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Çoban, H. (2014). *İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Denizli.

Demircan, P. (2016). *İş-Aile Çatışması Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.

Değirmenci, S. (2010). *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.

Değirmencioğlu, A. Ö. (1998). *Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Diker, O. (2010). *İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir.

Erken, M. (2016). *Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerindeki Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kocaeli.

Genç, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çanakkale.

- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Greenhaus, J., and Beutell, N. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. London: University of California Press.
- Howard, J., Thwaites, R., and Smith, B. (2001). Investigating The Roles of The Indigenous Tour Guide. *The Journal of Tourism Studies*, 12(2), 32-39.
- Işık, Z. (2015). *Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezinde Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.
- İnal, F. (2016). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Nevşehir Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir.
- Iriguler, F., and Guler, M. E. (2016). Emotional Labor of Tourist Guides: How Does It Affect Their Job Satisfaction and Burnout Levels. *Journal of Yasar University*, 11(42), 113-123.
- İslamoğlu, A., ve Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Manisa.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(16), 91-112.
- Kızanıklı, M. (2014). *Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

- Kızanıklı, M., ve Ünlüöner, K. (2016). Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 16(3), 503-518.
- Kamber, A. (2014). *Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Denizli.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar İlkeler Teknikler*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kaya, F. (2014). *Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Manisa.
- Kaya, U., ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dersigisi*, 3(2), 109-130.
- Kayasandık, A. E. (2013). *İş-Aile Çatışması ve Duygusal Bağlılık İlişkisinde Algılanan Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir.
- Keleş, Y. (2014). *Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Kim, M., and Han, S. (2009). Relationship between Emotional Labor Consequences and Employees' Coping Strategy. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 14(3), 225-239.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Kruml, S., and Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kurt, Z. (2013). *Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma*.

- Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çanakkale.
- Mavi, D. (2015). *Öğretmen Görüşlerine Göre Duygusal Emek, İş Özellikleri ve İş Akışı Arasındaki İlişki (Elbistan İlçesi Örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Gaziantep.
- Morkoç, T. P. (2014). *Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Morris, J., and Feldman, D. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mustafayeva, L., ve Bayraktaroğlu, S. (2014). İş-Aile Çatışmaları ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Türkiye ve İngiltere'deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 2(1), 127-145.
- Nergiz, T. (2016). *Demografik Faktörlerin İş Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri "Bahçelievler İlçe Emniyet Müdürlüğü" Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Oğuz, H. (2016). *Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri (Batı Karadeniz Uygulaması)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.
- Öcal, Ö. (2008). *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.
- Önderoğlu, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Özgün, A. (2015). *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Özkan, G. (2011). *Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeğe Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde*

- Bir Uygulama Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Öztürk, N. (2008). *Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Pala, T. (2008). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mersin.
- Pala, T., ve Tepeci, M. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Parasuraman, S., and Simmers, C. (2001). Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.
- Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları İle İş Doyumları Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın.
- Rehber İstatistikleri*. (2019, Şubat 15). www.tureb.org.tr: <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> adresinden alındı
- Smith, P., and Gray, B. (2001). Reassessing the Concept of Emotional Labour in Student Nurse Education: Role of Link Lecturers and Mentors in a Time of Change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230-237.
- Steiber, N. (2009). Reported Levels of Time-based and Strain-based Conflict Between Work and Family Roles in Europe: A Multilevel Approach. *Social Indicators Research*, 93(3), 469-488.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (22.06.2012). *Turist Rehberliği Meslek Kanunu*. 6326: Resmi Gazete.
- Temizkan, R. (2005). *Turist Rehberlerinin Türkiye İmajını Algulamaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Hatay.

- Tetik, N. (2006). *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Toraman, Ö. (2009). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Denizli.
- Tunç, P. (2012). *Yoğun Bakım Hemşilerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- TUREB. (2019, Şubat 18). *Rehber İstatistikleri*. TUREB: <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> adresinden alındı
- Uzun, Y. (2013). *Tek Gelirli ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dersaneler Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Zonguldak.
- Voydanoff, P. (2005). Work Demands and Work-to-Family and Family-to-Work Conflict: Direct and Indirect Relationships. *Journal of Family Issues*, 26(6), 707-726.
- World Economic Forum. (2017). *The Global Gender Gap Report 2017*. Switzerland: World Economic Forum.
- World Federation of Tourist Guide Associations. (tarih yok). *What is a Tourist Guide?* 10 Temmuz 2017 tarihinde www.wftga.org: <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> adresinden alındı
- Yıldız, S. (2014). *Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.
- Yeni, Z. (2015). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kütahya.

- Yu, X., Weiler, B., and Ham, S. (2001). Intercultural Communication and Mediation: A Framework for Analysing The Intercultural Competence of Chinese Tour Guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Yurtseven, Ö. (2008). *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.
- Yurttagül, Z. (2016). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Beyaz ve Mavi Yaka Çalışanlarda Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Zedeck, S., and Moiser, K. (1990). Work in The Family and Employing Organization. *American Psychologist*, 45(2), 240-251.
- Zhang, H., and Chow, I. (2004). Application of Importance-Performance Model In Tour Guides Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors In Hong Kong. *Tourism Management*(25), 81-91.
- Zincirkıran, M. (2013). *İşkoliklik ile İş-Aile Çatışması İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi: Sağlık İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Diyarbakır.
- Zincirkıran, M., ve Tiftik, H. (2014). Work-Family Conflicts of Practitioners of Accountancy: Practice of Diyarbakır. *Sosyo Ekonomi*(1), 124-137.

EKLER

Ek 1.

Anket Formu

Değerli Katılımcı

*Bu araştırma Balıkesir Üniversitesi Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı'nda yürütülmekte olan yüksek lisans tez çalışması için gerçekleştirilmektedir. Anket, demografik özelliklere ilişkin sorularla birlikte duygusal emeğin iş-aile çatışması ile ilişkisini inceleyen ifadelerden oluşmaktadır. Anket tamamen **bilimsel amaçlı** olup amaca ulaşabilmesi için **verilerin doğruluğu çok önemlidir**. Araştırmada elde edilen veriler herhangi bir kurum veya kişiyle **paylaşılmayacak**, kişisel bilgiler **kesinlikle gizli tutulacaktır**.*

Araştırmaya yapacağınız değerli katkılardan dolayı şimdiden çok teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ

İbrahim İNANIR

Cinsiyetiniz

Erkek Kadın

Yaşınız

18-24 25-31 32-38 39-45 46+

Medeni Durumunuz

Evli Bekar

Çocuğunuz Var Mı?

Evet Hayır

Eğitim Düzeyiniz

Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

Turizm Rehberliği Mesleğinde Çalışma Süreniz

3 yıl ve altı 4-7 yıl 8-11 yıl 12-15 yıl 16 yıl ve üzeri

Yüksek Sezonda Tura Çıkma Sıklığınız

Haftada 1-2 gün Haftada 3-4 gün Her Gün Düzensiz

Mesleğinizden Memnun Olma Düzeyinizi Belirtiniz

- (1) Hiç Memnun Değilim
 (2) Memnun Değilim
 (3) Ne Memnunum Ne Memnun Değilim
 (4) Memnunum
 (5) Çok Memnunum

Değerli Katılımcı, aşağıdaki ifadelerde (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen Katılıyorum, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum seçeneklerinden size uygun olanı işaretleyiniz.

| İfadeler | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Müşterilere hizmet sunarken beklentilerine cevap verebilecek davranışlarda bulunurum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadelerini takınabilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Çalışırken gerçek hislerimi gizleyebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmenin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Çalışmaya başlarken işimde karşılaşıcağım güzellikleri düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılmamı engellemektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden ailemle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 | İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |