



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi
The Journal of International Social Research
Cilt: 9 Sayı: 47 Volume: 9 Issue: 47
Aralık 2016 December 2016
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: PROFESYONEL
TURİST REHBERLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA
EFFECTS ON BURNOUT OF EMOTIONAL LABOR AND JOB STRESS: A RESEARCH ON
PROFESSIONAL TOURIST GUIDES**

Uğur AKDU*
Serap AKDU**

Öz

Turizm sektöründe emek yoğunudur ve turizm çalışanları hizmet kalitesini ve buna bağlı olarak misafirlerin memnuniyet ve bağlılığını arttırmak için yoğun çaba sarf etmektedirler. Turist rehberleri için de durum aynıdır ve mesleğin yapısı gereği insan ilişkileri yoğunudur. Genel olarak tek bir kuruluşa bağlı olmamalarının da etkisiyle farklı kuruluş, yönetici, farklı turist kafesi ve her turda farklı kişilikte insanlara hizmet sunar ve bu kapsamda fiziksel emeğin yanında yoğun duygusal emek harcarlar. Duyguların ve davranışların yönetilmesi çabaları da kişiyi zamanla strese ve tükenmişliğe itebilmektedir. Tükenmişlik kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığıyla birlikte iş, aile yaşantısı ve sosyal çevresiyle olan ilişkilerini de olumsuz etkileyen önemli bir psikolojik durumdur. Bu amaçla çalışmada profesyonel turist rehberlerinin duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberi, Duygusal Emek, Tükenmişlik, İş Stresi.

Abstract

The tourism sector is labor-intensive sector and tourism employees expend energy to make unique experience of guests holidays, to increase satisfaction and loyalty along with service quality. The situation is same for professional tourist guides staying together tourists with long time and closely interested with tourists requests and problems. Usually, they work different travel agency, different tourist groups and people having different personality characteristics. In this context, they spend high emotional labor along with physical labor. Efforts of managing emotions and behavior can be pushed to people in stress and burnout. Burnout is an important psychological condition that affects negatively to relationships with work, family life and social life of a person. This study aimed to identify emotional labor, job stress and burnout levels of professional tourist guides and determine the relationship between emotional labor, job stress and burnout.

Keywords: Tourist Guide, Burnout, Emotional Labour, Job Stress.

Giriş

Turizm sektöründe emek yoğunudur turizmin temelinde insan ve insan ilişkileri vardır. Bu durum müşteriyle sürekli ve yoğun bir etkileşim ve iletişim çabası gerektirir ve turizm sektörü çalışanlarının görev tanımlarının dışında ekstra çaba sarf etmesini zorunlu kılar. Bu çaba çoğu çalışmada duygusal çaba veya duygusal emek olarak adlandırılmaktadır. Duygusal emek kavramı tüm hizmet sektörü için geçerli bir kavram ve yaşanan bir durum olup iş stresi ile ele alındığında birey ve işletme için olumsuz durumlara neden olacak hatta bireyi tükenmişliğe itecek önemli bir konudur. Tükenmişlik sendromu da çalışanların işlerinden uzaklaşmalarına neden olan bir faktör olup turizm sektöründe de önem verilmesi gereken bir konudur (Kozak, 2001, s.12). Tükenmişliğin insan ilişkilerinin yoğun olduğu ve stresin fazla olduğu meslek gruplarında daha fazla yaşandığı söylenilmektedir (Ertürk, 2012, s. 87; Maslach ve Jackson, 1981, s.99). Yoğun ve sürekli insan ilişkileri, uzun çalışma saatleri, ücret dengesizliği, ağır iş yükü ve çalışma koşullarının zorluğu gibi unsurlar turizm sektöründe yüksek düzeyde tükenmişliğe neden olmaktadır (Yakar,2012, s.88).

Turizm sektörünün aralıksız ve en yoğun çalışanlarından olan profesyonel turist rehberlerinin ilk aklı gelen ve en önemli görev basamağı olarak turizm bölgesini tanıtmak ve ziyaret ettikleri yerler hakkında turistlere bilgi vermek olduğu, yani eğitici/öğretici rollerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Seyahat edenlerin çoğu rehberlere eğitici, öğretici ve bilgilendirici gözüyle bakmaktadırlar ve bu rollerle rehberleri ilişkilendirmektedirler (Akdu, 2015; Güzel, Türker ve Şahin 2014, s.175). Bu görev turist rehberlerinin müşterilerle turları süresince saat ve yer sınırlaması olmadan birebir iletişim kurmaları ve bilgilerini sürekli güncelleme gerekliliğini de beraberinde getirmektedir. Bununla birlikte, ülkesinde tur katılımcılarının

* Yrd. Doç. Dr., Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü.

** Arş. Gör., Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü.

kendilerine sunulan hizmetle ilgili ve dolaylı olarak ülke ve ülkenin sunduğu turizm hizmetiyle ilgili kalite algısı oluşmasında önemli bir görev üstlenmektedir (Karaçal ve Demirtaş, 2002, s.177). Bu kadar stratejik öneme sahip olan profesyonel turist rehberliği mesleğinin çalışma şartları zordur ve rehberler çalışma ortamlarında birçok sorunla karşılaşabilirler (Güzel, 2007, s.34; Köroğlu,2011, s.225). Bu etmenlerin dışında rehberler yılın belli dönemlerinde daha yoğun çalışıp çalışmadıkları dönemde bu kazançlarıyla geçinmek zorunda olan kişilerdir (Polat, 2001, s. 75; Akbulut,2006, s.57). Profesyonel turist rehberliği mesleğinin yukarıda özetlenen mesleki özellikleri genel olarak değerlendirildiğinde duygusal emeğin yoğun olduğu bununla birlikte iş stresinin de yüksek olduğu dolayısıyla turizm sektörü çalışanları arasında tükenmişliğe yakalanma olasılığı en yüksek meslek grubunda olduğu söylenilebilir. Bu nedenle bu araştırma profesyonel turist rehberlerinin duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Araştırmanın devamında duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik ile ilgili kavramsal çerçeveye değinilmiş olup bulgular bölümünde bu üç kavram ile ilişkili ölçeklerden elde edilen verilerin analizi ve yorumlaması yer almaktadır.

1. İlgili Alan Yazın

1.1. Duygusal Emek

Hizmet sektörü emek yoğun bir sektör olup çalışanlar bedensel, zihinsel ve bunun yanı sıra duygusal açıdan emek harcamaktadırlar (Cho, Rutherford ve Park,2013, s.670; Özgün, 2015, s.3; Kaya,2009, s.12) Duygusal emek kavramı ilk kez Arlie R. Hochschild tarafından "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) adlı kitapta iş hayatında duygusal emek olarak ele alınmıştır (Deadrick ve McAfee, 2001, s.102; Hochschild, 1983, s.7; Kaya ve Özhan,2012, s.111; Yakar, 2012, s.3; Kızanıklı,2014,S.17).

Duygusal emek kısaca duyguların yönlendirilmesi anlamına gelmektedir (Hoschild,1983,s. 7; Genç,2013,s.9). Morris ve Feldman (1996)'e göre, işletmenin istekleri doğrultusunda kişinin duygularını gösterebilmek için harcadığı çabadır (Wharton,2009, s.160; Ashforth ve Humphrey,1993, s.90) Özellikle hizmet sektöründe müşteriyle yüz yüze ve sözlü iletişim gerektiren durumlar daha fazla duygusal emek gerektirmektedir. Hizmet sunumunda müşterilerde bunun bir fonksiyonu olup müşteri ve çalışan arasında dinamik bir ilişki gereklidir. Hizmetin soyut olma özelliğinden dolayı hizmet kalitesi değerlendirmelerinde çalışan davranışları ve buna bağlı duygusal emek faktörü oldukça önemlidir (Cho vd., 2013, s.670; Korkmaz, Sünnetçioğlu, ve Koyuncu, 2015, s.15; Basim ve Beğenirbaş, 2012, s.78;) Yani müşteriyle olan ilişkilerde müşteri açısından kendilerine gösterilen davranışların doğruluğunun yanı sıra çalışanların doğru duygusal tepkiler göstermesi de bir o kadar önemlidir (Oral ve Köse, 2011, s.465). Hizmet sektörü müşteri ilişkilerine dayalı olduğundan çalışanların bu noktada kilit rol oynadığı ve müşteri memnuniyetini sağlamak adına çalışanların duygularını yönlendirilmesi gerektiği söylenebilir (Chu ve Murrmann, 2006, s.1183).

Duygusal emekle ilgili alan yazın incelendiğinde birçok farklı yaklaşım görülmektedir. Örneğin Hochschild'in duygusal emekle ilgili yaklaşımı duyguların ticarileştirildiğini vurgulamaktadır yani çalışanlar aldığı ücret karşılığı duygusal emek sarf etmektedir. İşletmeler çalışanlarının davranışlarını onlara sundukları duygu yansıtma kuralları ile kendi beklentilerine uygun olarak yönlendirebilmektedir (Hochschild,1983, s.6-7). Özetle, bu yaklaşımda işletmeler tiyatro sahnesine, müşteriler izleyiciye ve çalışanlar da oyunculara benzetilmektedir. Yani duygusal emek rol yapmaya benzetilmektedir, çalışanlar yaptıkları işe ve işletme beklentilerine uygun davranarak rol yapmaktadır (Özgün, 2015, s.9). Ashforth ve Humphrey (1993)'in yaklaşımında duygusal emek konusunda çalışanların davranışları üzerinde durulmaktadır. Bu yaklaşımda hissedilenden ziyade sergilenen davranış ve bu davranışın karşdakiler tarafından algılanan samimiyet derecesi de önemlidir (Luthans, 2008; Köksel,2009, s.8).

Duygusal emek ile ilgili yaklaşımlar (Hoschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman 1996; Grandey, 2000; Kruml ve Geddes, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003; Diefendorff ve Gosserand, 2005) incelendiğinde duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere üç boyuttan oluştuğu söylenebilir.

Yüzeysel Davranış: Kişinin aslında duygusal açıdan yaşamasa da o duyguları jest mimik vb. şekilde yansıtması durumu olup davranışların yönlendirilmesini temel almaktadır (Chu, 2002, s.19; Grandey, 2000, s.99; Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010, s.256; Chu ve Murrmann, 2006, s.1182). Bir duygusal emek türü olan yüzeysel davranış örgütsel açıdan ele alındığında, çalışanın kendi duygularını bastırarak örgütün istediği davranış kurallarını göstermesi olarak ifade edilebilir.

Derin Davranış: Derin davranış, kişinin işe uygun olmayan duygularını kendisi tarafından isteyerek işe uygun hale getirme çabası olarak tanımlanabilir Kaya ve Özhan, 2012, s. 112; Başbuğ vd., 2010, s.256).

Yüzeysel davranışta duyguların kişi tarafından hissediliyormuş gibi çabası varken derin davranış türünde kişinin beklenen duyguyu hissetmeye yönelik zihinsel çaba vardır (Grandey, 2000, s.96; Kızanlıklı,2014, s.21). Derin davranış kişinin duygularını harekete geçirmesini sağlama veya daha önceki deneyimlerini zihinsel tekrar yaşama şeklinde iki yolla kişiler tarafından sergilenebilmektedir (kaya,2014, s.21; Çaldağ, 2010, s.28).

Samimi Davranış: Ashforth ve Humphrey (1993) kişilerin gerçekten isteyerek ve istenilen yönde duygu ve davranışı gösterebileceğini savunmaktadır. Bu davranışın da samimi davranış olarak ele alınması ve duygusal emeğin bir türü olarak değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır (Chu ve Murrmann, 2006, s. 1182).

Duygusal emeği etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar genel olarak Bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal(diğer) faktörler olmak üzere üç başlıkta ele alınmaktadır. *Bireysel faktörler*, yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, iş deneyimi vb. unsurları, *Örgütsel faktörler*, otonomi (çalışanın işini yaparken işi ile kararlarda özerk olması yani işiyle ilgili kararlarda özgür davranabilme derecesi), sosyal destek, duygusal davranış kuralları vb. unsurları, *Durumsal (diğer) faktörler*, etkileşim süresi, müşteri yoğunluğu, müşteriye sergilenen duygu çeşitliliği, müşteri saldırganlığı vb. unsurları içermektedir.

1.2. İŞ STRESİ

Stres kavramı ilk olarak Selye tarafından '*kişinin çevreye uyum sağlamama sürecinde verdiği bir çeşit tepki*' olarak ele alınmıştır (Selye, 1977, s.27; Balcı, 2000: 20) Stres genellikle olumsuz gibi algılsa da kişinin potansiyelini orta koymasında etkili bir unsur olarak olumlu olarak da değerlendirilebilir (Ceyhun,2009, s.32; Aktaş, 2001, s.27-28). Stres, içinde bulunulan şartlara göre değişiklik göstermekle birlikte olumlu (iyi, faydalı) ve olumsuz stres (kötü, zararlı) olmak üzere iki grupta ele alınabilir (Güney, 2001, s.513; Baklacı, 2013, s.6).

Olumlu stres kişileri pozitif yönde etkileyen ve onları motive eden stres türü, olumsuz stres ise kişiye kaygı, korku, endişe gibi kötü duyguları harekete geçiren ve kişiye zarar veren stres türü olarak tanımlanabilir (Eğin, 2015, s. 6; Kara,2010, s.6). Aslında bu durum stresin yaşanma düzeyi ile de açıklanabilir. Düşük düzeyde kontrol edilebilir stres, kişiye güç verir ve başarısını olumlu etkilerken yüksek stres kişinin başarısını olumsuz etkiler ve bu durum işin kurallarına tam olarak uymama vb. şekillerde çalıştığı işletme içinde tehdit oluşturur (Barutçugil, 2004, s. 246-410; Gürbüzler,2010, s.33)

Strese neden olan faktörler farklı sınıflandırılmalara tabi tutulsa da genel olarak kişisel stres (bireysel farklılıklar, duygusal nedenler, kişilik, motivasyon vb), örgütsel stres (iş yükü fazlalığı, rol çatışması, çalışma koşulları, güvenlik, ücret uygulamaları vb), fiziksel stres (gürültü, havalandırma vb.) ve sosyal çevreye bağlı stres olarak ele alınabilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008, s.223; Koç,2009, s.7; Gümüştakin ve Öztemiz, 2005, s.275-280).

İş Stresi: İş stresi, iş ortamında gerek fiziksel gerekse duygusal açıdan rahatsız eden stres etkenlerine karşı çalışanlar tarafından gösterilen tepkidir (Jamal, 2005, s.130). Başka bir ifadeyle iş stresi, bireyin işini yaparken gerek iş, gerekse kişisel özellikler kaynaklı uyumsuzluk oluşması ve bu durum karşısında bireyin gösterdiği tepki olarak tanımlanabilir (Senyigit,2004, s.449). Kısaca iş stresi, iş ortamında çalışanların yaşadığı stres olarak ele alınabilir (Güçlü,2001, s.92; Özgün, 2015, s.68)

İş stresi kişi için önemli olduğu kadar işletme içinde oldukça önemli bir konudur. Çalışanın iş stresi yaşaması çalışana fiziksel ve duygusal olarak olumsuz etkilemekle birlikte bu durum çalışanın iş verimliliğini olumsuz etkilemektedir (Özmutaf, 2006, s. 75-81). Bu nedenle iş stresi çalışanın yalnız başına çözebileceği bir problem olmayıp işletmenin çözümünde destek olması gereken bir konudur (Ceyhun,2009, s.32).

1.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberg tarafından bireyin iş ve özel yaşamını negatif etkileyen bir hastalık ve mesleki bir tehlike olarak ele alınmıştır (Güleç, 2013, s.3). Tükenmişlik, başarısızlık, isteklerin karşılanmaması, enerji düşüklüğü gibi nedenlerden kaynaklı psikolojik acı çekme durumudur (Erkan, 2009, s.7).

Tükenmişlik ile ilgili birçok çalışma yapılmasına rağmen en çok kabul gören tanım Christina Maslach (1981, 2001, 2003) tarafından yapılan tanımdır. Tükenmişlik yüz yüze etkileşim gerektiren ve yoğun şekilde duygusal emek gerektiren işlerde çalışan kişilerde görülen ve uzun süre devam eden yorgunluk, umutsuzluk gibi duyguların kişinin işine özel yaşamına ve çevresine karşı negatif tutumlar sergilemesi durumudur (Maslach ve Jackson,1981, s. 99; Kaya, 2014, s.36). Kısaca tükenmişlik, dikkat ve çaba gerektiren

işlerin çok uzun süre yapılmasından kaynaklı kişilerde görülen duygusal, bilişsel ve fiziksel tükenme durumu olarak tanımlanabilir.

Tükenmişlik, özellikle yardım hizmeti içeren mesleklerde daha yoğun görülen ve duygusal emeğin fazla gösterilmesinden dolayı kişinin daha fazla çalışmasına, işinde başarısız olmasına neden olan ve işletmeyi de olumsuz etkileyen bir durumdur (Basım ve Şeşen, 2006, s. 16). Bununla birlikte, tükenmişliğin psikolojik bir rahatsızlık olduğu ve insanlarla daha fazla iletişim gerektiren mesleklerde daha fazla görüldüğü de savunulmaktadır (Ertürk,2012, s.87; Ardıç ve Polatçı, 2009:2).

Tükenmişlik, bireyde dört aşamada yaşanmaktadır. Bu aşamaların sınırları ve sırası kesin çizgilerle belirlenemez yani aşamaların sırasıyla yaşanması gerekmez atlama olabilir ya da son evreye kadar ilerleme olmayabilir (Ertuğrul,2010, s.12). Şok ve coşku evresi tükenmişliğin ilk basamağıdır. Bu aşamada iş, kişi için her şeyden önemli olup kişinin işiyle ilgili beklentileri çok fazladır ve çeşitli olumsuzlukları göz ardı etmeye çalışır. Bu süreç ortalama bir yıl sürmektedir ve ardından durgunlaşma aşamasında geçilir (Karadağ,2013, s.31). Durgunlaşma evresi tükenmişliğin ikinci aşamasıdır. Bu aşamada kişinin beklentilerinde ve performansında düşüş gerçekleşir. Daha öncesinde kişi, işini her şeyden üstün tutarken bu aşamada geri plana atar ve iş dışı faaliyetlere yönelim olur (Aras,2006, s.9). Bir sonraki aşama engellenmedir. Bu aşamada kişi kendisini rahatsız eden unsurların değiştirilmesinin zor olduğunu ve engellendiğini düşünür. Son aşama ise umursamazlıktır. Kişi çok yüksek seviyede umutsuzluk duygusu yaşar işinden zevk alamaz hale gelir ve sadece kazanç elde etmek için yapmak zorunda kalır. Kısaca kişi ile işi arasında duygusal açıdan bağlar kopar (Aydın Aktekin,2010, s.34).

Bireylerde tükenmişliği ölçmeye yönelik bir çok model geliştirilmiş olup en çok kullanılan ve kabul gören model Maslach (1981) tarafından geliştirilen, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç boyuttan oluşan tükenmişlik modelidir (Girgin ve Baysal, 2005, s.175). *Duygusal tükenmişlik* kişilerin duygusal anlamda tükenmiş hissetme durumu olarak tanımlanabilir. Duyarsızlaşma tükenmişliğin ikinci boyut olup çalışanların müşterilerini bir nesne gibi görmeleri ve onlara karşı olumsuz hisler belemelerini ve buna bağlı alaycı bir yaklaşım sergilemelerini ifade etmektedir. Kişisel başarıda düşüklük ise tükenmişliğin son boyutu olup çalışanın kendini başarısız olarak değerlendirmesini ve buna bağlı işinde tatminsizlik yaşamasını ifade etmektedir (Maslach, vd., 2001, s. 402).

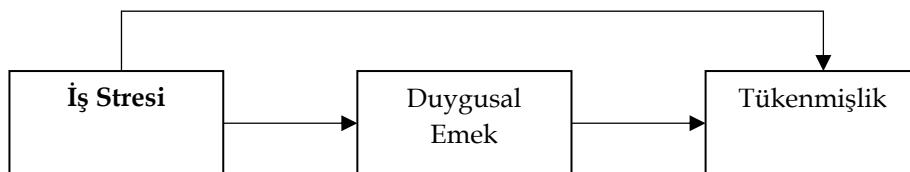
2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Turist rehberleri bazen gününbirlik bazen de günlerce süren turlar boyunca tur katılımcılarıyla bir arada kalmakta ve turun yönetilmesinin yanında katılımcıların istek ve sorunlarıyla yakından ilgilenmektedir. Mesleğin yapısı gereği insan ilişkileri yoğun olan turist rehberleri özellikle yabancı turistlerin ağırlandığı turlarda ülkeyi temsil eden önemli bir görev üstlenmektedir. Bu ve benzeri durumlar iş stresinin yoğun olmasına sebep olabilmektedir. Bunun yanında, turist rehberleri zaman zaman farklı seyahat acentalarının turlarına çıkabilmektedir. Dolayısıyla farklı kuruluş, yönetici, farklı turist kafesi ve her turda farklı kişilik özelliklerine sahip insanlara hizmet sunarlar ve bu kapsamda fiziksel emeğin yanında yoğun duygusal emek harcarlar. Duyguların ve davranışların yönetilmesi çabaları da kişiyi strese ve zamanla tükenmişliğe itebilmektedir. Buradan hareketle, bu araştırmanın üç temel amacının bulunduğu söylenebilir. Birincisi, profesyonel turist rehberlerinin duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. İkinci amaç, iş stresi ve duygusal emek düzeylerinin tükenmişliğe bir etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır. Üçüncü amaç, duygusal emeğin, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki aracılık etkisini ortaya koymaktır.

2.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın modeli belirlenirken mevcut alan yazındaki teorik bilgiler temel alınmış ve bu bilgiler doğrultusunda aşağıdaki şekil 1’de yer alan model geliştirilmiştir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli şekil 1’de yer almaktadır. Bu doğrultuda belirlenen araştırmanın temel hipotezleri şöyledir:

H₁: Turist rehberlerinin iş stresi düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Turist rehberlerinin iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₄: Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyleri, iş stresi ve tükenmişlik arasında aracı bir etkiye sahiptir.

2.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu, duygusal emek ölçeği, iş stresi ölçeği ve tükenmişlik ölçeği olmak üzere üç farklı ölçeğin birleşiminden oluşturulmuştur. Bu kapsamda duygusal emek ölçeği soruları belirlenirken Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ölçek temel alınmıştır. Bununla birlikte değişik alanlarda duygusal emek araştırmalarında (Örn: Özgün, 20015; Grandey, 2005; Yakar, 2015; Yıldırım ve Erul, 2013) kullanılan sorular da incelenerek ölçek turizm sektörüne ve turist rehberliği mesleğine uygun hale getirilmiştir. Duygusal Emek ölçeği, 5 sorudan oluşan ‘Yüzeysel Davranış’ boyutu, 4 sorudan oluşan ‘Derin Davranış’ boyutu ve 5 sorudan oluşan ‘Samimi Davranış’ boyutu olmak üzere 3 boyut ve toplam 14 sorudan oluşturulmuştur.

İş stresi ölçeği, (1988) tarafından geliştirilen ölçek temel alınarak oluşturulmuştur. Ölçek soruları benzer araştırmalardan da derlenen (Örn: Ekinci, 2006; Kaya, 2009; Özgün, 2015; Türk ve Çakır, 2006; Yücel, 2010; Sarıtaş, 2010) soruların da incelenerek turizm sektörüne ve turist rehberliği mesleğine uygun hale getirilmiştir. Bu kapsamda ölçek ‘İş Yükü (5 soru)’, ‘Beceri Kullanımı (5 soru)’ ve ‘Sosyal Destek (6 soru)’ olmak üzere 3 boyut ve toplam 16 sorudan oluşturulmuştur.

Tükenmişlik ölçeği ise birçok araştırmada sıklıkla kullanılan Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe diline uyarlanan ölçek temel alınarak oluşturulmuştur. Bununla birlikte diğer iki ölçekte olduğu gibi literatürde yer alan benzer araştırmalar (Özgün, 2015; Yakar, 2015; chu ve Murrman, 2006; Avcı ve Boylu, 2010; Altay Akgül, 2010; Yıldırım ve erul, 2013, Öz, 2007) ve farklı ölçekler de incelenerek ölçeğe son hali verilmiştir. Ölçek, ‘Duygusal Tükenmişlik (9 soru)’, ‘Duyarsızlaşma (4 Soru)’ ve ‘Kişisel Başarı (7 Soru)’ olmak üzere 3 boyut ve toplam 20 sorudan oluşmaktadır. Bu kapsamda anket formu demografik bilgilerin (7 soru) elde edildiği bölümle birlikte toplam 4 bölüm ve 57 sorudan oluşturulmuştur. Anket çevrimiçi olarak düzenlenmiş ve 17 Mart - 5 Nisan 2016 tarih aralığında İstanbul Rehberler Odasına kayıtlı profesyonel turist rehberlerinin erişime açılmıştır. Yaklaşık 20 gün süren uygulama neticesinde 109 katılımcıyla veri toplama süreci tamamlanmıştır. Toplanan veriler istatistik paket programında tanımlayıcı istatistiksel analizler ile birlikte güvenilirlik, t testi, tek yönlü varyans analizi (anova), post-hoc testleri, korelasyon ve hiyerarşik regresyon analizlerine tabi tutulmuş ve sonuçlandırılmıştır.

2.4. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evrenini İstanbul Rehberler Odasına kayıtlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Turist rehberlerine ulaşmak hem yüksek sezon dışında uygulama yapılması hem de yoğun olarak ve farklı yerlerde mesleklerini icra ettiklerinden dolayı zor olacağından anketin internet üzerinden uygulanması planlanmıştır. Evrenin tamamına ulaşmanın yukarıda açıklanan sebeplerden dolayı zor olması ve bununla birlikte hem zaman hem maliyet hem de uygulama kolaylığı sağlaması sebebiyle araştırmada tesadüfi örnekleme yöntemi olan kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntemde örnek kapsamına, bilgi ve verilerin en kolay toplanabileceği bireylerin alınması amaçlanmaktadır. İstatistiksel analizlerin geçerliliğini sağlamak için Streiner, (1994) madde başına 10 kişi, en az 100 örneklemin yeterli olacağını belirtmiştir (Çepni, 2010; Akdu, 2014: 85). Buradan hareketle elde edilen verilerin (n=109) araştırma kapsamında yapılacak analizler için yeterlilikleri karşıladığı söylenebilir.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

Öncelikle ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi için ‘Alfa Modeli (Cronbach Alpha Coefficient)’ kullanılmıştır. 0 ile 1 arasında değer alan (Cronbach) Alfa (α) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği

' $0.40 > \alpha \geq 0.00$ ise ölçek güvenilir değildir', ' $0.60 \geq \alpha \geq 0.40$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür', ' $0.80 \geq \alpha > 0.60$ ise ölçek oldukça güvenilirdir' ve ' $1.00 \geq \alpha > 0.80$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir' şeklinde yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2008: 405). Yapılan güvenilirlik analizi sonucu anketin tamamına yönelik yapılan güvenilirlik analizi sonucunda alfa katsayısı 0,900 olarak bulunmuştur. Buradan hareketle ($1.00 \geq 0.900 > 0.80$) ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Bununla birlikte ankette yer alan üç farklı ölçeğe ayrı ayrı güvenilirlik analizi yapılmış olup duygusal emek ölçeği (0,865) ve tükenmişlik ölçeği (0,889) yüksek derecede güvenilir, iş stresi ölçeği (0,747) ise oldukça güvenilir olarak tespit edilmiştir. İlgili sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Testi Sonuçları

	Tüm Ölçek	Duygusal Emek	İş Stresi	Tükenmişlik
Cronbach's Alpha	,900	,865	,747	,889

Tablo 2: Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Bilgiler

Değişken		f (n=109)	%
Cinsiyet	Erkek	55	50,5
	Kadın	54	49,5
Yaş	18-24	2	1,8
	25-34	34	31,2
	35-44	35	32,1
	45-54	25	22,9
	55 ve üzeri	13	11,9
Aylık Geliriniz	1500 TL altı	6	5,5
	1501-3000 TL	29	26,6
	3001-4500 TL	43	39,4
	4501 ve üzeri	31	28,4
Medeni Durum	Evli	59	54,1
	Bekâr	50	45,9
Mesleki Tecrübe	1 Yıldan Az	4	3,7
	1-5 Yıl	20	18,3
	6-10 Yıl	25	22,9
	11-15 Yıl	16	14,7
	16-20 Yıl	16	14,7
	21 Yıldan Fazla	28	25,7
1 Ayda Çıkılan Tur Sayısı	1 Tur	10	9,2
	2 Tur	20	18,3
	3 Tur	13	11,9
	4 Tur	11	1,1
	5 Tur	7	6,4
	6'dan Fazla	0	0
	Diğer (Belli Değil)	48	44
Çıktığınız Tur En Fazla Kaç Günü Kapsar	Günübirlik	26	23,9
	2 Gün	12	11
	3 Gün	7	6,4
	4 Gün	6	5,5
	5 Gün	1	0,9
	6 Gün	6	5,5
	7 Gün	17	15,6
	8 Gün	8	7,3
	9 Gün	3	2,8
	10 Gün	8	7,3
	11 Günden Fazla	15	13,8

Tablo 2 katılımcılara ait tanımlayıcı bilgileri göstermektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre bakıldığında %50,5'inin erkek, %49,5'inin kadın olduğu görülmektedir. En fazla katılım gösteren yaş grubunun % 32,1 ile 35-44 yaş olduğu bunu sırasıyla 25-34 (%31,2) ve 45-54 (%22,9) yaş aralığındaki katılımcılar takip etmektedir. Medeni Durumlarına bakıldığında % 54,1 katılımcının evli, %45,9 katılımcının bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların %39,4'ü gibi büyük çoğunluğunun 3001-4500TL aralığında gelire sahip olduğu, %25,7'sinin 21 yıldan fazla ve %22,9'unun 6-10 yıl arasında mesleki tecrübeye sahip olduğu

görülmektedir. Katılımcılara 1 ayda ortalama kaç kez tura çıktıkları ve çıktıkları turun ortalama kaç gün sürdüğünü belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Buna göre %44 gibi büyük bir katılımcı sayısının 1 ayda aldığı tur sayının belli olmadığını, % 18,3'ü ise ortalama 2 tura çıktığını beyan etmiştir. Tur süresi konusunda ise %23,9'u günlük turlara çıktığını ifade ederken bunu sırasıyla 7 gün (%15,6) ve 11günden fazla (13,8) seçenekleri takip etmektedir.

Araştırmanın devamında katılımcıların tanımlayıcı bilgileri ile iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için tek yönlü varyans analizi ve t testi analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda katılımcıların cinsiyeti, gelir düzeyi, tur sayısı ve tur süresi ile iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış olup yaş, mesleki tecrübe ve medeni durum ile ilgili analiz sonuçları tablo 3, tablo 4 ve tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 3: Katılımcıların Yaşları ile İş Stresi, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki Farka İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
İş Stresi	Gruplar arası	1,500	4	,375	2,359	,058
	Gruplar içi	16,526	104	,159		
	Toplam	18,026	108			
Duygusal Emek	Gruplar arası	23,315	4	,829	1,522	,201
	Gruplar içi	56,610	104	,544		
	Toplam	59,924	108			
Tükenmişlik	Gruplar arası	9,045	4	,2261	6,672	,000
	Gruplar içi	35,249	104	,339		
	Toplam	44,295	108			

*p<0,005 anlamlılık düzeyi

Tablo 3 katılımcıların yaşları ile iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki farka ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçlarını göstermektedir. Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların yaşları ile iş stresi ve duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı yaş ve tükenmişlik düzeyi arasında ise p<0,05 anlamlılık düzeyinde (p = ,000) anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Bu farkın hangi yaş aralığında olduğunu anlayabilmek amacıyla post-hoc testleri yapılmıştır. Bonferroni testi incelendiğinde katılımcıların yaşları ve tükenmişlik arasındaki farklılığın 18-24 yaş grubu ile 45-54 yaş grubundaki ve 55 yaş ve üzerindeki katılımcılar arasında ayrıca 25-34 yaş grubu ve 55 yaş ve üzeri yaş grubu arasında, 35-44 yaş grubu ve 45-54 yaş grubu arasında da farklılaşmalar görülmektedir. Bu farklılıklar arasındaki en yüksek oranın 18-24 yaş ve 55 yaş ve üzeri grup arasında olduğu (p=0,006 ve ortalama farkı=-1,57) bunu takiben yine 18-24 yaş ile 45-54 yaş grubunun (p=0,011 ve ortalama farkı -1,44) takip ettiğini söylemek mümkündür. Ortalamalar karşılaştırıldığında ise en yüksek tükenmişlik düzeyinin 55 yaş ve üzeri katılımcılarda olduğu (ort=4,29) ve bunu 45-54 yaş grubunun (ort=4,16) takip ettiği söylenilebilir.

Tablo 4: Katılımcıların Medeni Durumu ile İş Stresi, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki Farka İlişkin T-Testi Sonuçları

	Medeni Durum	n	Ortalama	t	SD	Anlamlılık (2-Yönlü)
Duygusal Emek	Evli	59	3,3746	,815	107	,417
	Bekâr	50	3,2577			
İş Stresi	Evli	59	4,2250	,716	107	,475
	Bekâr	50	4,1687			
Tükenmişlik	Evli	59	4,0104	2,636	107	,010
	Bekâr	50	3,6946			

Tablo 4 katılımcıların medeni durumu ile iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki farka ilişkin t-testi sonuçlarını göstermektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında (p=0,010)p<0,005 düzeyinde anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde evli katılımcıların bekâr katılımcılara oranla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenilebilir.

Tablo 5: Katılımcıların Mesleki Tecrübeleri ile İş Stresi, Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki Farka İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
--	-----------------	------	--------------------	---	------------

İş Stresi	Gruplar arası	1,174	5	,235	1,436	,218
	Gruplar içi	16,851	103	,164		
	Toplam	18,026	108			
Duygusal Emek	Gruplar arası	4,602	5	,920	1,714	,138
	Gruplar içi	55,322	103	,537		
	Toplam	59,924	108			
Tükenmişlik	Gruplar arası	4,569	5	,914	2,370	,044
	Gruplar içi	39,725	103	,386		
	Toplam	44,295	108			

Tablo 5 katılımcıların mesleki tecrübeleri ile iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki farka ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçlarını göstermektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların mesleki tecrübeleri ile iş stresi, duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı tükenmişlik düzeyi ile $p < 0,005$ düzeyinde (0,044) anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu anlayabilmek adına uygulanan bonferroni testi sonuçları incelendiğinde farkın ($p = 0,037$ ve ortalama farkı = -0,530) 6-10 yıl arası mesleki tecrübeye sahip katılımcılar ile 21 yıldan fazla bir süredir bu mesleği icra eden katılımcılar arasında olduğu görülmektedir. Ortalamalar karşılaştırıldığında ise en yüksek tükenmişlik düzeyinin (ort. = 4,11) 21 yıldan fazla mesleki tecrübesi olan katılımcılara ait olduğu söylenebilir.

Tablo 6: Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	Duygusal Emek Yüzeysel Davranış	Duygusal Emek Derin Davranış	Duygusal Emek Samimi Davranış	İş Stresi / İş yükü	İş Stresi Beceri Kullanımı	İş Stresi Sosyal Destek	Tükenmişlik Duygusal Tükenmişlik	Tükenmişlik Duyarsızlaşma
Duygusal Emek Derin Davranış	,347(**)	-						
Duygusal Emek Samimi Davranış	,706(**)	,220(*)	-					
İş Stresi / İş yükü	-,040	-,252(**)	,103	-				
İş Stresi Beceri Kullanımı	,156	-,057	,369(**)	,369(**)	-			
İş Stresi Sosyal Destek	,330(**)	-,094	,409(**)	,203(*)	,344(**)	-		
Tükenmişlik Duygusal Tükenmişlik	,382(**)	,063	,263(**)	,019	,173	,369(**)	-	
Tükenmişlik Duyarsızlaşma	,437(**)	,132	,360(**)	,102	,218(*)	,439(**)	,585(**)	-
Tükenmişlik Kişisel Başarı	,054	-,181	,235(*)	,157	,383(**)	,473(**)	,437(**)	,428(**)

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

Araştırma kapsamında iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir. Sonuçlar tablo 6'da verilmiştir. Tablo incelendiğinde duygusal emek ölçeği 'Derin Davranış' alt boyutu ile 'Yüzeysel Davranış' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve pozitif yönlü ($r = 0,347$), yine 'Derin Davranış' alt boyutu ile 'Samimi Davranış' alt boyutu arasında % 95 güven aralığında ($p < 0,005$) ve pozitif yönlü ($r = 0,220$), ve 'Derin Davranış' alt boyutu ile iş stresi ölçeği 'İş Yükü' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve negatif yönlü ($r = -0,252$) bir ilişki olduğu, 'Beceri Kullanımı' alt boyutu ile 'Samimi Davranış' ve 'İş Yükü' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve pozitif yönlü ($r = 0,369$) bir ilişki olduğu görülmektedir.

Bununla birlikte, iş stresi ölçeği 'Sosyal Destek' alt boyutu ile 'Yüzeysel Davranış' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve pozitif yönlü ($r = 0,330$) bir ilişki olduğu görülmektedir. 'Sosyal Destek' alt boyutu ile 'Samimi Davranış' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve pozitif yönlü ($r = 0,409$), 'Sosyal Destek' alt boyutu ile 'İş Yükü' alt boyutu arasında % 95 güven aralığında ($p < 0,005$) ve pozitif yönlü ($r = 0,203$), 'Sosyal Destek' alt boyutu ile 'Beceri Kullanımı' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve pozitif yönlü ($r = 0,344$) bir ilişki olduğu görülmektedir. 'Duygusal Tükenmişlik' alt boyutu ile 'Yüzeysel Davranış' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve pozitif yönlü ($r = 0,382$), 'Samimi Davranış' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p < 0,001$) ve pozitif yönlü ($r = 0,263$),

'Sosyal Destek' alt boyutuyla ise % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,369$) bir ilişki olduğu görülmektedir.

'Duyarsızlaşma' alt boyutu ile 'Yüzeysel Davranış' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,437$), 'Samimi Davranış' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,360$), 'Beceri Kullanımı' alt boyutuyla ise % 95 güven aralığında ($p<0,005$) ve pozitif yönlü ($r= 0,218$), 'Sosyal Destek' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,439$), 'Duygusal Tükenmişlik' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,585$) bir ilişki olduğu görülmektedir. 'Kişisel Başarı' alt boyutu ile 'Samimi Davranış' alt boyutu arasında % 95 güven aralığında ($p<0,005$) ve pozitif yönlü ($r= 0,235$), 'Beceri Kullanımı' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,383$), 'Sosyal Destek' alt boyutuyla ise % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,473$), 'Duygusal Tükenmişlik' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,437$), 'Duyarsızlaşma' alt boyutu arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,428$) bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	Duygusal Emek	İş Stresi
İş Stresi	,191(*)	-
Tükenmişlik	,340(**)	,417(**)

* $p<0,05$; ** $p<0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 7 duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki korelasyon analizi sonuçları göstermektedir. Tablo incelendiğinde 'Duygusal Emek' ve 'İş Stresi' arasında % 95 güven aralığında ($p<0,005$) ve pozitif yönlü ($r= 0,191$), 'Duygusal Emek' ve 'Tükenmişlik' arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,340$) ve son olarak 'İş Stresi' ve 'Tükenmişlik' arasında % 99 güven aralığında ($p<0,001$) ve pozitif yönlü ($r= 0,417$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde iş stresi arttıkça tükenmişlik ve duygusal emek düzeyinin de arttığı ayrıca duygusal emek düzeyi arttıkça tükenmişlik ve iş stresi düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Dolayısıyla H_1 (Turist rehberlerinin iş stresi düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.), H_2 (Turist rehberlerinin iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.) ve H_3 (Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.) hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 8 : Duygusal Emek, İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki Etkiye Yönelik Hiyerarşik Regresyon Sonuçları

Model	Değişkenler	B	SH _B	β	ΔR^2	t
1	İş Stresi	0,65	0,14	0,41*	0,174*	4,75
	Sabit	1,12	0,58			1,92
2	İş Stresi	0,57	0,13	0,36*	0,70*	4,25
	Duygusal Emek	0,23	0,07	0,27*		3,14
	Sabit	0,69	0,57			1,19

* $p<0,001$ Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Tablo 8 duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki etkiye yönelik hiyerarşik regresyon sonuçlarının göstermektedir. Analize ilk modelde dâhil edilen iş stresi değişkeni, bağımlı değişken olan tükenmişlik değişkenine ilişkin varyansın %17'sini açıklamakta olup aralarında pozitif yönlü ($\beta=0,41$ ve $p=0,00$) anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Analizin ikinci modelinde aracı değişken olan duygusal emek dâhil edilmiştir. Tablo incelendiğinde duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ($\beta=0,27$; $P=0,002$) olduğu görülmektedir. Aracı değişken olan duygusal emek düzeyinin analize dâhil edilmesi ile iş stresinin tükenmişlik düzeyini açıklama düzeyi yani beta değeri azalmıştır ($\beta=0,36$ ve $P=0,00$). Ayrıca Duygusal emek eklendiğinde daha önce açıklanan varyansa % 07 oranında düşük düzeyde de olsa katkı sağladığı görülmektedir. Buradan hareketle, duygusal emek değişkeninin tükenmişlik ve iş stresi arasında kısmi aracı değişken olduğu söylenebilir. Dolayısıyla araştırmanın hipotezlerinden H_4 (Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyleri, iş stresi ve tükenmişlik arasında aracı bir etkiye sahiptir) kabul edilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Hizmet sektörü genelinde emek yoğun bir iş hayatının varlığından söz edilebilir. Turizm sektöründe de durum böyledir ve hatta diğer hizmet sektörlerine göre de daha yoğundur denilebilir. Kısıtlı bir zaman diliminde çoğu zaman denizaşırı mesafelerden ülkeye veya işletmeye gelen bir ziyaretçi bu kısıtlı zamanını en verimli şekilde, yüksek memnuniyet seviyesinde ve sorunsuz geçirmek ister. Bu durumun farkında olan ve misafirlerinin bu haklı isteklerini yerine getirmek isteyen bilinçli işletmeler sundukları hizmet kalitesini artırma çabaları ve değişik stratejilerle yüksek rekabet ortamında müşterilerine maksimum memnuniyet sağlayarak rakiplerinin önüne geçmeyi planlar. Hizmet kalitesini artırma çabaları da beraberinde yoğun bir çalışma ve duygusal emek sarfı getirmektedir. Bu durum misafirler için olumlu olsa da çalışanlar için durum her zaman aynı olmayabilir. Yoğun duygusal emeğin kişiyi iş stresine ve akabinde de tükenmişliğe itebileceği olası bir durumdur. Zira insan duygularıyla var olmaktadır ve makine değildir. Bu araştırma bu konuya odaklanmış olup profesyonel turist rehberlerinin konuya bakış açılarını irdelemeyi, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini ortaya çıkarmayı ve duygusal emek düzeyinin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki rolünü ortaya çıkarmayı amaçlamıştır.

Sonuçlar incelendiğinde katılımcıların cinsiyeti, gelir düzeyi, tur sayısı ve tur süresi ile iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış olup yaş ve tükenmişlik düzeyi arasında ise $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ($p = ,000$), medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında ($p = 0,010$) $p < 0,005$ düzeyinde anlamlı bir farklılığın olduğu, mesleki tecrübeleri ile iş stresi, duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı fakat tükenmişlik düzeyi ile $p < 0,005$ düzeyinde ($0,044$) anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Sonuçlar hemen hemen literatürle benzerlik göstermektedir. Örneğin Yıldırım ve Erul (2013) sağlık sektörü çalışmalarında ilişkin yaptıkları araştırmalarında duygusal emek ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmış olup Kaya ve Özkan (2012) tarafından yapılan çalışma da bu durumu desteklemektedir. Literatür incelendiğinde demografik değişkenlerle tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucunun ağırlıklı olarak çıktığı söylenebilir. Nitekim bu çalışmada da cinsiyet ve tükenmişlik üzerinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatür incelendiğinde (Yıldırım ve Erul, 2013; Baklacı, 2013; Erdoğan vd., 2009; Oruç, 2007) bu sonucun desteklendiği söylenebilir. Tükenmişlik ölçeğinin geliştiricisi Maslach vd. de cinsiyet ve tükenmişlik arasında kesin bir yargıya ulaşmanın güç olduğunu belirtmişlerdir. Araştırmada literatürün (Baklacı, 2013; Yıldırım, 2010; Oruç, 2007 gibi) aksine medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ortalamalar incelendiğinde evli katılımcıların bekâr katılımcılara oranla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenilebilir. Bununla birlikte araştırma sonucunda 21 yıldan fazla bir süredir bu mesleği icra edenlerin diğer gruplara göre tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik ölçeklerinin alt boyutları arasındaki ilişkiler tablo 6'da verilmiş olup pozitif yönlü en yüksek ilişki duygusal emek ölçeği yüzeysel davranış ve samimi davranış alt boyutları (0,706) arasında olduğu söylenebilir. Bu sonucu tükenmişlik ölçeği duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları (0,585) ve iş stresi ölçeği sosyal destek ve kişisel başarı alt boyutlarının (0,473) izlediği söylenebilir. Negatif yönde tek ilişki İş stresi ölçeği iş yükü alt boyutu ile duygusal emek derin davranış alt boyutu arasında çıkmış olup iş yükü arttıkça derin davranışta bir azalma olduğu söylenebilir.

Duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik ölçeklerinin tamamının kendi aralarındaki ilişki incelendiğinde ise her üç ölçek arasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Dolayısıyla iş stresi arttıkça tükenmişlik ve duygusal emek düzeyinin de arttığı ayrıca duygusal emek düzeyi arttıkça tükenmişlik ve iş stresi düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Üç ölçek arasında yapılan hiyerarşik regresyon sonucu incelendiğinde duygusal emeğin iş stresi ve tükenmişlik arasında düşük düzeyde de olsa aracı bir rol oynadığı söylenebilir.

Özetle profesyonel turizm rehberliği mesleğinde mesleği icra etme süresi uzadıkça tükenmişlik düzeyinin arttığı, bu durumu yaş ve medeni durumun da etkilediği söylenebilir. Bununla birlikte turist rehberlerinin iş stresinin artmasının tükenmişlik düzeyinde de artışa sebep olacağı ve duygusal emeğin iş stresi ve tükenmişlik arasında düşük düzeyde de olsa tetikleyici bir etkisi olduğu söylenebilir. Profesyonel turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyini azaltmalarını sağlayacak bir takım önlemler işverenler tarafından alınabilir. Örneğin rehberlerin tur sürecinde kendi kararlarını kendi vermelerini yani beceri kullanımını arttırmak tur katılımcılarına karşı gösterdikleri samimi davranışlarda artışa sebep olacaktır. İnsan ilişkilerinin oldukça önemli olduğu turizm sektöründe samimi davranışın artması müşteri memnuniyeti ve sadakatini de arttıracak önemli bir etkidir. Bununla birlikte turist rehberine verilen sosyal desteğin de hem beceri kullanımını hem de samimi davranışı olumlu etkileyen önemli bir etken olduğu söylenilebilir. Bununla birlikte iş stresi düzeyini arttıran etmenlerin azaltılması ve ortadan kaldırılması da tükenmişliği

azaltan önemli bir etkidir. Çünkü turist rehberlerinin iş stresi arttıkça duyarsızlaşmanın da arttığı, duyarsızlaşma düzeyi arttıkça da tükenmişliğin arttığı araştırma sonucunda ortaya çıkan önemli bir sonuçtur.

KAYNAKÇA

- AKBULUT, Onur (2006). Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AKDU, Uğur (2014). Medikal Turizmde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakatinin Değerlendirilmesi' Doktora Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik A.B.D.
- AKDÜ, Uğur (2015). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü: Tur Planlaması ve Yönetimi*, Edt. Yasin Keleş, Ankara, Grafiker Yayınevi.
- AKTAŞ, Aliye Mavili. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56 (4), 2-25.
- ALTAY, Hüseyin ve AKGÜL, Volkan (2010). 'Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği', *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), s. 87-112.
- ARAS Zeliha (2006). Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşire Ve Ebelerin Tükenmişlik Durumları, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı.
- ARDIÇ, Kadir ve POLATÇI, Sema (2008). 'Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)', *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10 (2), 69-96.
- ASHFORTH, Blake. E. and HUMPHREY, Ronald H. (1993). 'Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity', *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- AVCI, Umur. ve BOYLU, Yasin (2010). 'Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Geçerleşmesi', *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7(2), s.20-29 AYDIN Aktekin F. (2010). İş Sağlığı ve Güvenliğinin Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- BAKLACI, Eda (2013). İş Stresi Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BALCI, Ali (2000). *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama*, Ankara: Nobel Yayınları.
- BARUTÇUGİL, İsmet (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi* (1. Baskı), İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- BASIM, Nejat ve ŞEŞEN, Harun (2006). 'Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma', *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6 (2), s.15- 23.
- BASIM, H. Nejat ve BEĞENİRBAŞ, Memduh (2012). 'Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması', *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi, İİBF*, 19(1), 77-90.
- BAŞBUĞ, Gökçe, BALLI, Engin ve Oktuğ, Zeynep (2010). 'Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma', *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 253-274
- BROTHERIDGE, Celeste M., Lee, Raymond T. (2003). 'Development And Validation Of The Emotional Labor Scale', *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- CEYHUN Ayşe Tuba (2009). Zihinsel Yetersizliği Olan Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde İş Stresi, Algılanan Sosyal Destek ve İş Doyumu, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- CHO, Yon-Na, RUTHERFORD, Brian N., PARK, Jung Kun (2013). 'The Impact Of Emotional Labor İn A Retail Environment', *Journal of Business Research*, 66, 670-677.
- CHU, Kay Hei-Lin (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes*, Unpublished Doctoral Dissertation, Virginia: Polytechnic Institute and State University.
- CHU, Kay Hei-Lin and MURRMANN, Suzanne K. (2006). 'Development And Validation Of The Hospitality Emotional Labor Scale', *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191
- ÇALDAĞ, Mehmet Ali, (2010), Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.
- ÇEPNİ, Zafer. (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesi*, (Sunum, Mersin 2010) <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~cepni/mersinsensunu.ppt> [Erişim Tarihi: 25/03/2016]
- DEADRİCK, D.L., MCAFEE, R. B. (2001). Service with a Smile Legal and Emotional Issues. *Journal of Quality Management*. 6, 99-110.
- DİEFENDORFF, J.M., CROYLE, M.H., GOSSERAND, R.H., (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 66, 339-357.
- EĞİN, A. (2015). *Çalışma Hayatında İş Stresi Ve Tükenmişlik*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- EKİNCİ, Y. (2006). İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre öğretmenlerin iş doyum ve iş streslerinin karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- ERDOĞAN, T., ÜNSAR, S. ve SÜT, N. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2): 447-461.
- ERGİN, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (1-2): 37-50.
- ERKAN, Mustafa Soner, (2009). İç Hastalıkları Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- ERTUĞRUL Emel, (2010). Üniversite Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyenlerinin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi / Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak
- ERTÜRK E. ve KEÇİOĞLU T. (2012). Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12(1), s. 87
- GENÇ, V. (2013). Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- GİRGİN, G., BAYSAL, A. (2005). Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *TSK Korumucu Hekimlik Bülteni*. 4(4):48-49.
- GRANDEY, A.A., FİSK, G.M. ve STEİNER, D.D. (2005), Must 'Service With a Smile' Be Stressful? The Moderating Role of Personel Control for American and French Employees. *Journal of Applied Psychology*. 90(5): 893-904.
- GRANDEY, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1),95-110.
- GÜÇLÜ, N. (2001). Stres Yönetimi, *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21(1), s. 91-109
- GÜLEÇ R. (2013). *Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişliğe Etkisi ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tez, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

- GÜMÜŞTEKİN, Gülten E. ve ÖZTEMİZ, A. Birsen (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 271- 288.
- GÜNEY, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon* (3. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- GÜRBÜZLER Y., 2004, Stres Kaynaklarının İş Doyumuna Etkileri: Kütahya İlk ve Orta Öğretim Kurumlarında Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- GÜZEL, Özlem. (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- GÜZEL, F. Ö. TÜRKER A. ŞAHİN İ. (2014). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi 2, 173-190
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. California: University of California Press.
- JAMAL, M. (2005). Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stres and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees. *Stres and Health*, 21, 129-137.
- KALAYCI, Şeref. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 3.Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- KARA Tuğba, (2010). Hemşirelerde Stresin İş Tatmini ve İşten Ayrılmaya Etkisinin Çalışma Saatleri Açısından Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- KARAÇAL, İ. ve DEMİRTAŞ N., (2002). 4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi. *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı 173-184*, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü,
- KARADAĞ Nazan, (2013). Tükenmişlik ve İş Doyumu (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği, İstanbul: Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- KAYA, E. (2009). Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki, İstanbul: Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- 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, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- KAYA, U., ÖZHAN, Ç.K. (2012). Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Temmuz 2012, Cilt 3, Sayı: 2, 109-130.
- KIZANLIKLI, M. Murat (2014). Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- KOÇ Şerife Rahşan. (2009). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği), Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- KORKMAZ, Halil. SÜNNETÇİOĞLU, Serdar. ve KOYUNCU, Mustafa. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılmaya Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33
- KÖZAK, Metin (2001). Türkiye'de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi*. 2: 11-12
- KÖKSEL, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek Ve Ampirik Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- KÖROĞLU, Özlem. (2011). İş Doyumu Ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- KRUML, M. S., GEDDES, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*. 14(1), 8- 49.
- LUTHANS, F. (2008). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw Hill Book. Company.
- MASLACH, Christina ve Jackson, Susan E. (1981). *The Measurement of Experienced Burnout*. Journal of Occupational Behavior, 2 (2), 99-113.
- MASLACH, Christina., SCHAUFELİ, W.B., LEİTER, M.P., (2001), *Job Burnout*, Annual Review of Psychology, Vol.52, pp.397-422.
- MASLACH, Christina. (2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention*. Current Directions in Psychological Science, 12 (5), 189-192.
- MORRIS, J. A. DANIEL C. F. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- ORAL, Lale. ve KÖSE, Sevinç. (2011). *Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2), 463-492.
- ORUÇ, Serap. (2007). Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ÖZ, Ela Ünlüer. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının İş Sonuçlarına Etkisi*, İstanbul: Beta Yayıncılık
- ÖZMUTAF, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım, *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23 (1-2), 75-81.
- ÖZGÜN, Ayşegül. (2015). Duygusal emek davranışının iş stresi üzerindeki etkileri: Eğitim sektöründe bir uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- POLAT, Tülay. (2001). Seyahat İşletmelerinde, Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- SARITAŞ, Mustafa. (2010). Öğretim elemanlarının iş doyumunu ve iş stresi düzeylerinin belirlenmesi, *e- Journal Of New World Sciences Academy, Education Science*, ISSN:1306-3111 Volume:5, Number:2 Article Number:3-C0035
- SELYE, Hans (1977). *Stres Without Distress*, London: Teach Yourself Books.
- ŞENYİĞİT G. (2004), Çalışma Hayatında Stres, *Verimlilik Dergisi*, S.3, Ankara,
- ŞİMŞEK, M. Ş., AKGEMCİ, T. ve Çelik, A. (2008). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, (6. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- TÜRK, Meral. ve ÇAKIR, Özlem. (2006). Bir Kamu Bankasında Örgütsel Stres Düzeyi Etkileyen Faktörler. *Türk Tabipleri Birliği, Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Cil: 7, Sayı: 26, 37- 42.
- WHARTON, Amy S. (2009). The Sociology of Emotional Labor, *The Annual Review of Sociology*, No: 35 , 147-165.
- YAKAR, S. (2015). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- YILDIRIM, M.H. ve ERUL, E.E. (2013). Duygusal emek davranışının iş görenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1, 2013 ISSN: 1309 -8039.
- YILDIRIM, Y. (2010). Beden Eğitimi Ve Spor Yükseköğretimindeki Görevli Akademisyen Personelin Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Doktora Tezi, Samsun: 19 Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- YÜCEL, R. (2010). İş Yeri Stres Kaynakları Yönetimi ve Konuya İlişkin Bir Alan Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.