

# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2022, 6(1): 227-248.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.949](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.949)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAşTIRMA MAKALESİ

### **Turist Rehberlerinde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi\***

İbrahim İNANIR, Doktora Öğrencisi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, e-posta: [inanir.ibrahim@gmail.com](mailto:inanir.ibrahim@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7204-151X>

Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ, Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Balıkesir, e-posta: [ntetik80@yahoo.com](mailto:ntetik80@yahoo.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1366-3714>

#### **Öz**

Bu çalışmada turist rehberlerinde duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda veri elde etmek amacıyla 2019 yılında eylemli olarak mesleğini icra eden 201 turist rehberine anket uygulanmıştır. Araştırma bulguları sonucunda rehberlerin duygusal emek düzeylerinin ve iş-aile çatışması düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Duygusal emeğin alt boyutları ile iş-aile çatışmasının alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, yüzeysel davranış ile zaman kaynaklı çatışma arasında olumlu yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Benzer şekilde yüzeysel davranış ile gerilim kaynaklı çatışma arasında ve derin davranış ile gerilim kaynaklı çatışma arasında da olumlu yönde bir ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte samimi davranış ile gerilim kaynaklı davranış arasında olumsuz yönde bir ilişki tespit edilmiştir.

\* Bu çalışma aynı isimli yüksek lisans tezinden uyarlanmış olup Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından BAP 2017/001 no'lu proje ile desteklenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Rehberi, Duygusal Emek, İş-Aile Çatışması, Turizm.

**Makale Gönderme Tarihi:** 30.12.2021

**Makale Kabul Tarihi:** 01.03.2022

#### **Önerilen Atf:**

İnanır, İ. ve Tetik Dinç, N. (2022). Turist Rehberlerinde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 227-248.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## Journal of Turkish Tourism Research

2022, 6(1): 227-248.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.949](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.949)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



### RESEARCH PAPER

## Emotional Labor and Work-Family Conflict of Tourist Guides

İbrahim İNANIR, Ph.D. Student, Adnan Menderes University, Social Sciences Institute, Aydın,  
e-mail: [inanir.ibrahim@gmail.com](mailto:inanir.ibrahim@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7204-151X>

Associate Prof. Dr. Nuray TETİK DİNÇ, Balıkesir University, Faculty of Tourism, Balıkesir, e-  
posta: [ntetik80@yahoo.com](mailto:ntetik80@yahoo.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1366-3714>

### Abstract

This study aimed to determine the relationship between emotional labor and work-family conflict of tourist guides. For this purpose, a questionnaire was applied to 201 active tourist guides in 2019 to obtain data. As a result of the research findings, it was determined that guides had high levels of work-family conflict and emotional labor levels. When the relationships between the sub-dimensions of emotional labor and the sub-dimensions of work-family conflict were examined, a positive relationship was found between surface behavior and time-based conflict. Similarly, a positive relationship was found between surface behavior and stress-based conflict; and between deep behavior and stress-based conflict. However, a negative relationship was found between genuine emotion and stress-based behavior.

**Keywords:** Tourist Guide, Emotional Labor, Work-Family Conflict, Tourism.

**Received:** 30.12.2021

**Accepted:** 01.03.2022

### Suggested Citation:

İnanır, İ. and Tetik Dinç, N. (2022). Emotional Labor and Work-Family Conflict of Tourist Guides, *Journal of Turkish Tourism Research*, 6(1): 227-248.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

## GİRİŞ

Turizm sektörünün de içinde bulunduğu hizmet sektöründe hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini belirleyen en önemli faktörlerden birisi çalışanlardır. Ashforth ve Humphrey'in (1993: 90) de vurguladığı gibi hizmet sektöründe çalışanlar ile müşteriler arasında karşılıklı bir iletişim söz konusudur ve çalışan, müşteriye karşı işletmesini temsil etmektedir. Müşteriye verilen hizmetin soyut olması da çalışanların önemini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla çalışanlardan özellikle müşterilerin istek ve beklentilerine uygun davranışlar sergilemeleri ve yaşadıkları herhangi bir olumsuz durumu gizleyerek hizmet etmeleri beklenmektedir. Dahası çalışanlardan doğru davranışlar sergilemelerinin yanı sıra doğru duygu gösteriminde de bulunmaları istenmektedir ki bu noktada duygusal emek kavramı ortaya çıkmaktadır.

Diğer taraftan çalışanların hem ailelerine karşı hem de işe ve işletmelerine karşı çeşitli sorumlulukları bulunmaktadır. Kimi zaman işte yaşanan çeşitli olumsuzluklar, aile içerisindeki sorumlulukları yerine getirmeyi zorlaştırmakta ve iş-aile çatışması denilen sorunu ortaya çıkarmaktadır. Benzer şekilde aile içerisinde yaşanan sorunların da iş yaşamına yansımaları durumu söz konusudur. Bu durumun sonucunda hem iş hem işletme hem de çalışan açısından çeşitli olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Dolayısıyla gerek duygusal emek ile gerekse iş-aile çatışması ile başa çıkabilmek, turistler ile yüz yüze iletişim kuran ve onlara birebir hizmet sunan turist rehberleri açısından büyük önem arz etmektedir.

Duygusal emek ve iş-aile çatışması ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde turizm sektörü çalışanları üzerine yapılmış, farklı değişkenlerle ilişkilendirilmiş çeşitli çalışmalar mevcuttur. Ancak Emanuel ve diğerlerinin (2020: 542) de vurguladığına göre duygusal emek ve iş-aile çatışması (WFC) arasındaki ilişki hala çok az araştırılan konular arasındadır. Özellikle de turist rehberleri üzerine yapılmış birkaç çalışma dışında herhangi bir çalışmaya ulaşılabilmiştir. Gerek ulusal gerekse uluslararası literatürde konu ile ilgili eksikliğin fark edilmesi üzerine bu araştırma gerçekleştirilmiştir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ilk olarak, 1983 yılında Hochschild tarafından ortaya atılmıştır. Hochschild'e (1983: 7) göre duygusal emek; "bir ücret karşılığında, açık bir şekilde gözlemlenebilir yüz ifadeleri ve beden hareketleri oluşturmak için duygunun yönetimi" olarak tanımlanmaktadır.

Hochschild'den sonra konu üzerinde çalışan Ashforth ve Humphrey (1993: 90), davranışın altında yattığı varsayılan duygular yerine davranışa odaklanmayı tercih etmekte ve kavramı; "çalışanın hem kendine ilişkin belirli bir sosyal algının oluşması hem de belirli bir kişilerarası iklimin oluşması amacıyla başkalarına karşı gösterdiği davranışları kasıtlı olarak yönlendirmeye yönelik bir izlenim yönetimi biçimi" olarak tanımlamaktadır. Araştırmacılara göre çalışan, belirli bir seyirci kitlesi karşısında performansını sergileyen bir aktör olarak görülmektedir. Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeği, "kişilerarası ilişkiler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguları ifade etmek için çalışanın göstermesi gereken çaba, planlama ve kontrol" olarak ifade etmektedir. Grandey'e (2000: 97) göre ise duygusal emek örgüt amaçları için hem duyguları hem de davranışları düzenleme sürecidir.

Duygusal emek davranışı çeşitli araştırmacılar tarafından farklı boyutlarla ele alınmıştır. Bu kapsamda Hochschild (2003) çalışanların duygusal emeği iki yoldan biriyle gerçekleştirdiğini ifade etmektedir. Bunlardan ilki yüzeysel davranış olarak adlandırdığı gerçekten hissedilmeyen

duygunun hissediliyormuş gibi gösterilmesi, diğer bir ifade ile çalışanın rol yapmasıdır. Diğer ise kişinin sergilemek istediği duyguları gerçekten deneyimlemeye veya hissetmeye çalıştığı derin davranışta bulunmasıdır. Hochschild (2003) tarafından ortaya konulan bu iki boyuta ek olarak, Ashforth ve Humphrey (1993), samimi davranış adında üçüncü bir boyut daha eklemiştir. Araştırmacılara göre çalışanlar Hochschild tarafından tartışılan anlamda duyguyu geliştirmek zorunda kalmadan, ifade etmesi beklenen şeyi doğal olarak hissedebilmektedir. Bu nedenle araştırmacılar, samimi davranış boyutunu duygusal emeği gerçekleştirmede üçüncü yol olarak ifade etmişlerdir. Bunların yanı sıra duygusal emeğin boyutlarıyla ilgili olarak farklı yaklaşımlar da mevcuttur. Morris ve Feldman (1996), duygusal gösterimin sıklığı, duygusal gösterim kurallarına dikkat (süresi ve yoğunluğu), gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere duygusal emeğin dört boyuttan oluştuğunu ifade etmişlerdir. Kruml ve Geddes (2000a) gerçekleştirmiş oldukları çalışma neticesinde duygusal emeğin duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere iki boyuttan oluştuğunu belirlemişlerdir. Brotheridge ve Lee (2003) ise yüzeysel davranış ve derin davranış boyutlarına sıklık, yoğunluk, çeşitlilik ve süre olmak üzere dört boyut daha ekleyerek altı boyuttan oluşan bir yapı sunmuşlardır.

Bu çalışmada duygusal emek kavramı, Ashforth ve Humphrey'in (1993) belirttiği üç boyutlu (yüzeysel, derin ve samimi) yaklaşım çerçevesinde ele alınmıştır. İfade edilen üç boyut aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Zapf vd., 1999; Chu ve Murrmann, 2006; Kim ve Han, 2009; Genç, 2013; Işık, 2015):

- *Yüzeysel Davranış*: Yüz ifadesi, jestler ve ses tonu gibi sözlü ve sözsüz ipuçlarının dikkatli bir şekilde sunulmasıyla gerçekleştirilen, gerçekte hissedilmeyen duyguları taklit etmeyi içermektedir. Diğer bir deyişle yüzeysel davranış, gösterilmesi beklenen duygulara sahipmiş gibi davranmak anlamına gelmektedir. Burada birey sadece kendisinden beklenen tavırları sergilemektedir. Kısaca burada yapılan duyguların sergilenmesi değil, beden ve beden dilinin sergilenmesidir.
- *Derin Davranış*: Kişinin hissettiği ve gösterdiği duyguları uyumlaştırmaya yönelik girişimi ifade etmektedir. Bu da gerçekte hissedilen duyguların, sergilenmesi gereken duygulara uyarlanması gerektiği anlamına gelmektedir. Çalışanlar üstlendikleri görevlerin gerektirdiği duygular ile kendi duygularını karşılamaktadır. Bu karşılaştırma ile bireyler, kendi duyguları ile görevin gerektirdiği duyguları anlayarak, kontrol ederek ve bu duyguları kendi içlerinde yaşayarak görevlerini yerine getirme çabası içerisindeyler.
- *Samimi Davranış*: Bu boyutta çalışanlar tamamen hissettikleri duyguları herhangi bir değiştirme söz konusu olmadan davranışlarına yansıtılmaktadırlar. Burada tamamen samimi olan duygular hiçbir rol ya da maskeleyme olmadan ifade edilmektedir. Bu sebeple duygular doğal olmaktadır.

Duygusal emek davranışının hem örgüt açısından hem de çalışan açısından çeşitli olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar duygusal emeğin örgüt açısından genellikle olumlu sonuçlarına odaklanmıştır. Örneğin örgütsel düzeyde, duygusal emeğin hizmet kalitesi algısı (Bowen vd., 1989), müşteri sadakati, işin devamı, finansal kazanç (Heskett vd., 1997), müşteri memnuniyeti ve örgütsel üretkenlik (Meier vd., 2006) ile olumlu bir ilişkisi olduğu ifade edilmektedir (aktaran: Hwa, 2012: 117). Bireysel düzeyde ise duygusal emeğin özellikle tükenmişlik ve duygusal tükenmişliğe (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1997; Abraham, 1998; Grandey, 1999; Zapf vd., 1999; Grandey, 2000; Kruml ve Geddes, 2000b; Erickson ve Ritter, 2001; Brotheridge ve Lee, 2003; Hwa, 2012) yol açtığı, iş doyumunu ve performansı (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1997; Abraham, 1998; Abraham, 1999; Grandey, 1999; Pugliesi, 1999; Zapf vd., 1999; Genç, 2013) azalttığı, stresi arttırdığı (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Pugliesi, 1999) belirtilmektedir. Duygusal emek aynı zamanda çalışanın

refahını azaltma (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Pugliesi, 1999; Erickson ve Ritter, 2001), zayıf benlik saygısı, depresyon, sinizm, işe ve kendine yabancılaşma (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Abraham, 1998; Kruml ve Geddes, 2000a, 2000b), örgütsel bağlılığı azaltma (Abraham, 1999) gibi kişisel ve işle ilgili uyumsuzluklara da yol açabilmektedir. Ayrıca yapılan çalışmalar (Montgomery vd., 2005; Montgomery vd., 2006; Seery vd., 2008; Cheung ve Tang, 2009; Yanchus vd., 2009; Perera ve Kailasapathy, 2013; Freches, 2017; Gonnelli vd., 2018; Pala vd., 2018; Zhang ve Sun, 2018; Emanuel vd., 2020) duygusal emeğin iş-aile çatışmasını olumsuz yönde etkileyebileceğini de göstermiştir.

Bununla birlikte literatürde duygusal emeğin iş doyumunu ve performansı arttırdığına yönelik çeşitli çalışmalar da mevcuttur. Örneğin, banka ve hastane çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada Wharton (1993), duygusal emeğin iş doyumunu ile olumlu yönde ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Grandey (2000: 104) bu durumun nedeni olarak duygusal emeğin farklı tanımlarının kullanılmasından kaynaklanıyor olabileceğini öne sürmüştür. Araştırmacıya göre duyguların ifade edilmesi iş doyumunu ile olumlu yönde ilişkili olabilmekte, ancak bu ifadeyi elde etmek için gösterilen çaba, doyum ile olumsuz yönde ilişkili olabilmektedir. Bunun yanı sıra gülümseme ve arkadaşça yorumlarda bulunma gibi çeşitli duygusal ifadeler, çalışanlar için iyi iş performansı ile sonuçlanabilmektedir (Grandey, 2000: 105). Örneğin, Adelman (1995), işyerinde gerçek gülümsemelerini ifade eden (derin davranış gösteren) garsonların, yüzeysel davranış gösterenlere göre daha fazla iş performansına sahip olduğunu bildirmiştir. Pugh (1998), banka veznedarlarının duygusal gösterimleri ile müşteri memnuniyeti arasında olumlu yönde bir ilişki bulmuştur. Bu çalışmalar, olumlu duygusal ifadelerin daha yüksek hizmet performansı ile sonuçlanacağını göstermektedir (aktaran: Grandey, 2000: 105). Ashforth ve Humphrey'in (1993: 107) de belirttiğine göre duygusal emek, etkileşimi düzenleyerek ve kişilerarası sorunları önleyerek görev performansını kolaylaştırabilmesi veya karşılanamayan iyi hizmet beklentilerini ön plana çıkararak performansı bozabilmesi bakımından iki ucu keskin bir kılıçtır. Bunların yanı sıra duygusal emeğin, çalışanların öz yeterlilik düzeylerini geliştirmesi ve görev etkinliğini arttırması (Ashforth ve Humphrey, 1993: 107) gibi olumlu sonuçları da mevcuttur. Maddi açıdan ele alındığında özellikle performansa dayalı ücretlendirme politikasının uygulandığı bir işletmede çalışanlar, müşterilere karşı sergileyeceği olumlu duygusal davranışlar sonucunda maddi kazançlarını arttırabilecek, ekstra gelir (bahşiş, komisyon vb.) elde edebilenin mümkün olduğu işlerde çalışanlara gelirlerini arttırmada fayda sağlayabilecektir (Kaya ve Özhan, 2012: 116).

### İş-Aile Çatışması

Küreselleşme ile birlikte teknolojinin hızla gelişmesi, sosyal ve ekonomik alandaki değişimler, toplum ve aile yapısının, aile üyeleri arasındaki ilişkilerin ve rollerinin farklılaşmasına neden olmuştur. Tüm dünyada özellikle 1970'li yıllardan itibaren kadınların da iş hayatına yoğun bir giriş yapması ve dolayısıyla her iki eşin de çalışmaya başlayarak çift kariyerlilikte artış yaşanması, tek ebeveynli ailelerin artması gibi bazı toplumsal değişimler meydana gelmiştir. Kadınların çalışma yaşamına katılım oranlarının artması, ayrıca küçük çocuklu çalışan annelerin sayısının artmasıyla birlikte her iki cinsiyetten çalışanların iş sorumluluklarına ek olarak ev sorumluluklarına sahip olma olasılıkları da artmıştır. Toplum hayatında yaşanan bu radikal değişiklikler, iş ve aile sorunlarıyla ilgili önemli araştırmalara yol açmış, iş-aile çatışması konusu özellikle ilgi çekici olmuştur (Allen vd., 2000: 278; Mete vd., 2013: 265). Örneğin, New York Times tarafından yapılan bir araştırmada, çalışan annelerin %83'ünün ve çalışan babaların %72'sinin çalışma istekleri ile aileleriyle daha fazla zaman geçirme istekleri arasında çatışma yaşadıkları belirlenmiştir. Benzer şekilde Galinsky ve diğerleri (1993), çalışan ebeveynlerin %40'ının en

azından bir süre iş-aile çatışması yaşadığını göstermiştir. Bu bulgular, iş-aile çatışması konusunun hem işletmeler hem de çalışanlar için önemini vurgulamaktadır (aktaran: Allen vd., 2000: 278).

Kahn ve diğerleri (1964), iş-aile çatışmasının, iş ve aile alanlarından gelen rol baskılarının bir dereceye kadar karşılıklı olarak uyumsuz olduğu bir tür roller arası çatışma olduğunu öne sürmüştür. Diğer bir ifade ile bir alanla ilgili talepler diğer alanla ilişkili taleplerle uyumlu olmadığına iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır (aktaranlar: Allen vd., 2000: 278; Ahmad, 2008: 58). En yaygın tanımıyla iş-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: 77).

Literatürde iş-aile çatışması konusu çift yönlü ele alınmaktadır. Başka bir deyişle, iş hayatı aile hayatını etkilediği gibi aile hayatı da iş hayatını etkileyebilmektedir. Örneğin, yoğun ve esnek olmayan çalışma saatleri, işe aşırı katılım ve iş stresi, aile alanında sıkıntıya ve ayrıca aile sorumluluklarından çekilmeye neden olabilir ve kişinin genel yaşam kalitesini olumsuz etkileyebilir. Benzer şekilde, kapsamlı bakım sorumlulukları ve aile faaliyetlerine yoğun katılım, bireylerin kariyer seçimlerini ve isteklerini sınırlayabilir ve onların işe bağlılıklarını, iş doyumlarını ve istihdama devam etme niyetlerini olumsuz etkileyebilir (Ahmad, 2008: 58). İş-aile çatışması, bireylerin mesleki yaşamdaki rollerinin aile yaşamlarındaki yükümlülüklerini yerine getirmelerini engellemesi sonucu ortaya çıkan bir çatışma türüdür. Aile-iş çatışması ise ailenin bireylerin işle ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesini engellemesinden kaynaklanan bir çatışmadır (Yıldırım ve Acar, 2018: 268). Bununla birlikte Frone ve diğerlerinin (1992a: 66) belirttiğine göre konuyla ilgili yapılmış önceki çalışmalar incelendiğinde aile-iş çatışması ile karşılaştırıldığında iş-aile çatışması konusu daha yaygın olması sebebiyle daha fazla ilgi görmüştür. Örneğin, Frone ve diğerleri (1992b), hem erkekler hem de kadınlar arasındaki iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasından neredeyse üç kat daha yoğun yaşandığını belirlemiştir.

İş-aile çatışmasının davranış, zaman ve gerilim kaynaklı olmak üzere üç boyutundan söz edilmektedir. Bu boyutlar aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

- *Davranış Kaynaklı Çatışma*: Bir role özgü davranış ile diğer role özgü davranışlar arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkmaktadır. Örneğin, çalışma hayatına uygun mantıklı ve rekabetçi davranışlar ile aile hayatına uygun duygusallık ve fedakârlık içeren davranışlar uyumsuz olabilmektedir. Bu durumda bireyler farklı rol gerekliliklerine göre davranışlarını ayarlayamıyorsa veya bir rolde başarılı olmalarını sağlayan davranış, diğer rollerde başarıyı getirmiyorsa rollerin arasında davranış kaynaklı bir karmaşa-çatışma yaşanabilmektedir (Pala Morkoç, 2014: 28; Yıldırım ve Acar, 2018: 268).
- *Zaman Kaynaklı Çatışma*: Bir rol ile ilgili zaman baskısının diğer rol için gereken süreyi kısıtlaması ve ihlal etmesidir (Yıldırım ve Acar, 2018: 268). Zaman kaynaklı çatışma, fazla mesai, düzensiz çalışma saatleri, iş yükü ve iş seyahatleri ile ilgili olabildiği gibi kısıtlı zaman zarfında aşırı rol yüklerinden kaynaklanabildiği ifade edilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Steiber, 2009: 470; Voydanoff, 2005: 709). Bireyin geç saatlere kadar çalışmasının zorunlu olduğu durumlarda kreşten çocuğunu almak gibi ailevi yükümlüğünü yerine getirmesinin zorlaşması ya da veli toplantısının iş yerindeki önemli bir toplantıyla çakışması örnek olarak verilebilir (Ahmad, 2008: 58). 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: 8).
- *Gerilim Kaynaklı Çatışma*: Kişilerin bir alanda strese maruz kalmaları sonucu ortaya çıkan sinirlilik, gerilim ve yorgunluğun başka bir alanda kişinin performans ve yeteneğini

etkilemesi durumu olarak ifade edilmektedir (Işık, 2015: 40). Başka bir deyişle, gerilim kaynaklı çatışma, işin veya ailenin psikolojik durumunun başka bir alana taşınmasıdır. İşyerinde, gün içinde yaşanan birçok olumsuzluk ve stres nedeniyle yorgun, gergin, sınırlı ve stresli olan bireyin aile içindeki rollerini yerine getirememesi gerilim kaynaklı çatışmaya neden olacaktır (Yıldırım ve Acar, 2018: 268). Gerilim kaynaklı çatışma faktörleri arasında eş desteğinin yokluğu, aile içi anlaşmazlıklar, eşlerin temel inanç ve ideolojilerindeki farklılıklar, evde küçük çocuğun varlığı ve eşlerin birbirlerine karşı hoşgörüsüzlüğü yer almaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81).

İş-aile sorunları ister çatışma ister denge, isterse sinerji olarak görülsün, bireyler, aileler ve işletmeler için önemli sonuçlar doğurmaktadır (Burke vd., 2011: 2). İş-aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları üzerine araştırmalar bazen tutarsızlık gösterse de (Burke vd., 2011: 2) geçmişte yapılmış çalışmalar genellikle iş-aile çatışmasının iş doyumunu (Netemeyer vd, 1996; Kossek ve Ozeki, 1998; Beutell, 2007; Burke vd., 2011; Choi ve Kim, 2012; Burke vd., 2013); ayrılma niyetini (Netemeyer vd., 1996; Yavaş vd., 2008; Burke vd., 2011) ve örgütsel bağlılığı (Netemeyer vd., 1996) olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedir. İş-aile çatışmasının aile/evlilik doyumunu (Parasuraman vd., 1996; Aryee vd., 1999; Beutell, 2007; Burke vd., 2013: 41) ve yaşam doyumunu (Netemeyer vd., 1996; Kossek ve Ozeki, 1998; Aryee vd., 1999; Beutell, 2007; Yanchus vd., 2009; Burke vd., 2011) düzeylerini de olumsuz yönde etkilediği ifade edilmektedir. Artan mental ve psikosomatik semptomlar (anksiyete, depresyon, iştahsızlık ya da obezite, uykusuzluk, yüksek tansiyon, alkol kullanımı, vb.) (Greenglass ve Burke, 1988; Frone vd., 1997; Beutell, 2007; Burke vd., 2011), depresyon (Netemeyer vd., 1996; Frone vd., 1997), iş ve yaşam stresi (Greenglass ve Burke, 1988; Parasuraman vd., 1996; Burke vd., 2011) iş-aile çatışmasının diğer önemli sonuçlarıdır. İş-aile çatışması aynı zamanda tükenmişliğe ve duygusal tükenmeye de neden olmaktadır (Greenglass ve Burke, 1988; Netemeyer vd., 1996; Yavaş vd., 2008; Burke vd., 2011).

### İlgili Araştırmalar

Montgomery ve diğerleri (2006), bir Hollanda devlet kurumunda çalışan 174 kişilik örnekleme duygusal emek, iş-aile çatışması, tükenmişlik/ psikosomatik yakınmalar, sinizm gibi çeşitli değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmada duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranışın tükenmişlik/psikosomatik yakınmalar ile ilişkili olduğu, iş-aile çatışmasının yüzeysel davranış ile tükenmişlik/psikosomatik yakınmalar ve sinizm arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Seery ve diğerleri (2008) tarafından, yüzeysel ve derin davranış, iş-aile çatışması ve kolaylaştırma değişkenleri kullanılarak, 347 hemşire ve çocuk bakımı çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, yüzeysel davranışın iş-aile çatışmasının üç boyutuyla (davranış, zaman, gerilim) olumlu yönde, işten aileye kolaylaştırma ile olumsuz yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Cheung ve Tang (2009), Hong Kong'da satış ve pazarlama alanında hizmet veren 5 organizasyonda çalışanlar ve hemşireler üzerinde duygusal emek, iş-aile çatışması ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri incelemek amaçlı bir çalışma gerçekleştirmiştir. Ortaya çıkan bulgulara göre yüzeysel davranışın iş-aile çatışması ile ilişkili olduğu, derin ve samimi davranışın ise iş-aile çatışmasının hiçbir biçimiyle ilgili olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca iş yaşam kalitesi, yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiye kısmen aracılık etmiştir.

Yanchus ve diğerleri (2009), psikoloji alanında çalışan 238 kişi ile bir araştırma yapmıştır. Sonuçlar, hem iş hem de aile alanlarındaki duygusal emeğin, iş-aile çatışması ve iş-aile zenginleşmesi ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Ayrıca iş-aile çatışması ile iş ve yaşam doyumunu,

tükenmişlik ve depresyon arasında ilişki tespit edilmiştir. Son olarak işyerinde yüzeysel davranışta bulunanlar, işe karşı güçlü olumsuz duygusal tepkiler bildirmiştir.

Kaya ve Özhan (2012) çalışmalarında, turist rehberlerinin sarf ettikleri duygusal emek düzeyi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaç edinmişlerdir. Bu doğrultuda 147 turist rehberinden elde ettikleri veriler sonucunda turist rehberlerinin duygusal emek boyutlarından derin davranış ve samimi davranış eğilimlerinin arttıkça tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı, kişisel başarı hislerinin ise arttığı tespit edilmiştir. Buna ek olarak, lise mezunu turist rehberlerinin daha düşük yüzeysel davranış ve mesleği birinci işi olarak icra eden turist rehberlerinin daha çok derin davranış gösterme eğiliminde oldukları belirlenmiştir.

Perera ve Kailasapathy (2013) tarafından Sri Lanka'nın ulusal havayolu şirketi SriLankan Airlines'da iki departmanda çalışan 206 katılımcı ile gerçekleştirilen çalışmada üç değişken arasındaki ilişki ölçülmek istenmiştir. Sonuçlara göre, örgütsel olarak arzu edilen duygusal emeğin iş-aile çatışması ile olumlu yönde ilişkili olduğu ve bu ilişkiye duygusal tükenmenin aracılık etmediği belirlenmiştir.

Güzel ve diğerlerinin (2013), Muğla bölgesinde çalışan 120 turist rehberi üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında turist rehberlerinin duygusal emek boyutlarını saptamak ve işten ayrılma niyetleriyle ilişkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda rehberlerin oldukça yüksek duygusal emek sarf ettikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca derinden rol yapma ve bastırma boyutlarının işten ayrılma niyeti ile anlamlı ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

Pala Morkoç (2014), hazırlanmış olduğu doktora tez çalışmasında duygusal emek ile iş-aile ve aile-iş çatışması ilişkisini araştırmış, bu kapsamda İzmir ilinde yer alan konaklama işletmelerinde çalışan 302 kişiye yönelik bir anket uygulaması gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre duygusal emeğin alt boyutları ile iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının alt boyutları arasında ilişki tespit edilmiştir.

Acun (2016) çalışmasında, turist rehberlerinin yaşadığı iş-aile çatışmasının işten ayrılma eğilimine etkisini belirlemek amacıyla 396 turist rehberine anket uygulamıştır. Elde edilen veriler ışığında kadın turist rehberlerinin erkek turist rehberlerine göre daha çok iş-aile çatışması yaşadığı saptanmıştır. Bunun yanı sıra evli olanların, genç olanların 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.

Akdu ve Akdu (2016) turist rehberlerinin duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. İstanbul Rehberler Odasına kayıtlı 109 turist rehberi üzerinde yürütülen araştırma sonucunda her üç değişken arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Aktaş Polat ve Polat'ın (2016) 307 turist rehberi üzerinde yürüttükleri araştırma sonucunda rehberlerin hem derin davranış hem de yüzeysel davranışta buldukları belirlenmiştir. Ayrıca rehberlerin duygusal emek düzeyleri ile öz kabul puanları arasında bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

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 incelemektir. Bu amaçla İzmir Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı 342 turist rehberine uyguladıkları anket verileri sonucu erkek turist rehberlerinin kadınlardan daha fazla yüzeysel davranış gösterme eğiliminde olduklarını ortaya koyarken, derin davranış gösterme konusunda



kadın ve erkek rehberler arasında bir fark bulunmamıştır. Ayrıca turist rehberleri yaşlandıkça derin davranışta bulunma olasılıkları artmaktadır. Mesleki tükenmişlik açısından ise yüzeysel davranış sergileyenlerin duygusal tükenmeye maruz kaldıkları, buna karşılık derin davranış sergileyenlerin duygusal tükenme yaşamadıkları tespit edilmiştir.

Freches (2017), Lizbon'daki büyük bir özel hastanede çalışan hemşirelerin, iş arkadaşlarıyla etkileşime girerken hissettikleri iş-aile çatışması ile duygusal emek boyutlarından biri olan yüzeysel davranışta bulunmaları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmiştir. Ayrıca bu ilişkide bilişsel iş taleplerinin aracı rolünü ve bunun hemşirelerin refahı üzerindeki sonuçlarını analiz etmişlerdir. Elde edilen bulgular, iş-aile çatışması ile duygusal emek arasında bir ilişki olduğunu ve bu ilişkinin aracı olarak bilişsel iş taleplerinin önemini göstermiştir.

Pala ve diğerleri (2018), duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla İzmir ilinde bulunan 10 konaklama işletmesinde 302 çalışan üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Analizler sonucunda samimi davranış sergileyen otel çalışanları daha fazla zaman temelli iş-aile çatışması; derin davranış sergileyen çalışanlar daha fazla davranış temelli iş-aile çatışması; yüzeysel davranış sergileyenler ise hem zaman hem de davranış temelli iş-aile çatışması yaşadığı ortaya çıkmıştır.

Yıldırım ve Acar'ın (2018) Antalya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 427 kişi üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada iş-aile çatışması, yaşam doyumu ve örgütsel sinizm düzeylerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ortaya çıkan sonuçlara göre, çalışanlarda iş-aile çatışması, yaşam doyumu ve örgütsel sinizmin orta düzeyde olduğu, iş-aile çatışmasının yaşam doyumu ve örgütsel sinizm üzerinde yordayıcı bir değişken olduğu, iş-aile çatışmasının örgütsel sinizm üzerindeki etkisinde yaşam doyumunun kısmi aracı değişken olduğu belirlenmiştir.

Yim ve diğerleri (2018) tur liderlerinin duygusal emek davranışlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucuna göre tur liderlerinin yoğun olarak yüzeysel ve derin davranışta buldukları, duygusal emeğin tur liderlerinin cinsiyetlerine göre bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Zhang ve Sun (2018), tarafından iki devlet hastanesinden toplam 233 hemşire üzerinde yapılan çalışmada, iş-aile çatışmasının duygusal emeğin boyutlarından yüzeysel davranışı artırma ve derin davranışı azaltma potansiyeline sahip olduğu ortaya konulmuştur.

Savaşkan ve Göktaş Kulualp (2019) çalışmalarında, turizm sektöründe kadın çalışanlar arasında iş-aile çatışması, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemiştir. Araştırma, İstanbul'da 160 konaklama işletmesi çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda iş-aile çatışmasının alt boyutlarının duygusal emeğin alt boyutları ve işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Boz ve diğerleri (2021) turist rehberlerinin kişilik özellikleri, iş-aile ve aile-iş çatışma boyutları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda örgütsel bağlılık ile kişilik özellikleri arasında, kişilik özellikleri ile aile-iş ve iş-aile çatışması arasında, örgütsel bağlılık ile aile-iş ve iş-aile çatışması arasında anlamlı ve olumlu yönde ilişkiler bulunmuştur.

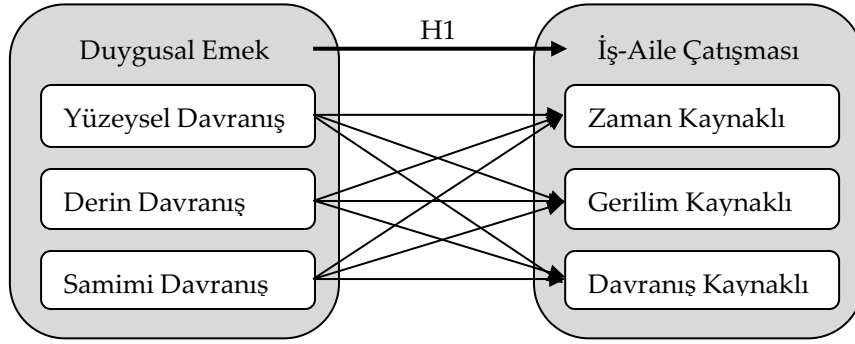
İlgili araştırmaları genel olarak değerlendirmek gerekirse duygusal emek ile iş-aile çatışması ilişkisine odaklanan çalışmaların yoğunlukla sağlık alanında olduğu, turizm alanında ise konaklama işletmesi çalışanları üzerine yoğunlaştığı söylenebilir. Çalışmalar incelendiğinde çalışanların duygusal emek ve iş-aile çatışması yaşadıkları ve bu iki değişkenin birbirini etkilediği görülmektedir. Turist rehberleri açısından duygusal emek ve iş-aile çatışması ele

alındığında bu iki değişkenin ayrı ayrı incelendiğine rastlanılmıştır. Bu iki değişken arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamış olması nedeniyle ve turist rehberliği mesleğinin yapısı gereği duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisinin yüksek düzeyde olabileceği düşüncesinden hareketle bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

## YÖNTEM

### Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Turist rehberlerine yönelik yapılan bu çalışmada turist rehberlerinin duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla hazırlanan araştırma modeli Şekil 1’de verilmektedir. Araştırma modeli özellikle demografik özelliklerle ilişkili olarak duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin incelenmesi şeklinde yapılandırılmıştır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Şekil 1’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.

H1a: Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H1b: Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında bir ilişki vardır.

H1c: Duygusal emek alt boyutu yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı alt boyut arasında ilişki vardır.

H1d: Duygusal emek alt boyutu derin davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H1e: Duygusal emek alt boyutu derin davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H1f: Duygusal emek alt boyutu derin davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H1g: Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu zaman kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H1h: Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu gerilim kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

H1: Duygusal emek alt boyutu samimi davranış ile iş-aile çatışması alt boyutu davranış kaynaklı boyut arasında ilişki vardır.

## Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni 2019 yılında bağlı bulunduğu rehber odasından çalışma kartına sahip olan eylemli turist rehberlerinden oluşmaktadır. Buna göre 2019 yılı itibariyle Türkiye’de toplamda 10.780 turist rehberi bulunmaktadır. Bu rehberlerden 7657 kişinin ise mesleğini eylemli bir şekilde icra ettiği belirlenmiştir. Eylemsiz turist rehberi sayısının ise 3123 kişi olduğu görülmektedir (<http://www.tureb.org.tr>). Dolayısıyla bu araştırmanın evreni 7657 eylemli turist rehberinden oluşmaktadır. Buna göre evren büyüklüğü 8000 olan bir araştırma için örneklem büyüklüğü 367 olarak kabul görmektedir (Coşkun vd., 2015: 137). Bununla birlikte 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 dâhil edilebilmiştir. Araştırmanın analizleri de 201 anket formu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

## Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmanın amacı turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu amaçla araştırmada duygusal emek ile iş-aile çatışması olmak üzere iki ölçekten yararlanılmıştır.

*Duygusal Emek Ölçeği:* Turist rehberlerinin duygusal emek boyutlarının ölçülmesi için daha önce Pala ve Tepeci (2014) tarafından Türkçe diline çevrilip güvenilirliği 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. Ölçek, 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.

*İş-Aile Çatışması Ölçeği:* Çalışmada iş-aile çatışması tek yönlü olarak ele alınmış, turist rehberlerinin iş-aile çatışmasını ölçmek üzere Pala 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 oluşmaktadır.

Her iki ölçekte de “5=kesinlikle katılıyorum” ile “1=kesinlikle katılmıyorum” arasında beşli Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan veriler, 2019 yılı Ocak-Nisan ayları sürecini kapsamı nedeniyle etik kurul kararına ihtiyaç duyulmamıştır.

Kullanılan ölçeklerin yanı sıra anket formunda turist rehberlerinin hem duygusal emek hem de iş-aile çatışması ilişkisini etkileyebileceği düşünülen demografik özelliklere yönelik sorulara yer verilmiştir. Bunlar cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, eğitim düzeyi, meslekte çalışma süresi ve tura çıkma sıklığı sorularından oluşmaktadır.

## Veri Toplama Süreci

Araştırmada veri toplamak amacıyla olasılığa dayalı olmayan örneklem belirleme tekniklerinden kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. 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 araştırma gerçekleştirilmiştir.

### Verilerin Analizi

Anket yoluyla elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Analizlerde öncelikle turist rehberlerinin demografik özelliklerini ortaya koymak 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.

Bir değişkenin normal dağılım gösterip göstermediğini, analiz etmek için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testlerinin basıklık ve çarpıklık değerleri dikkate alınmaktadır (İslamoğlu ve Alınacı, 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 ifadelerle 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 araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır.

## BULGULAR

### Araştırma Katılanların Demografik Özellikleri

Aşağıda yer alan Tablo 1’de araştırmaya katılan turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin verilerin dağılımı görülmektedir.

**Tablo 1.** Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler

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

Tablo 1'e bakıldığında çalışma kapsamında yer alan toplam 201 turist rehberinin çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Yaş dağılımı incelendiğinde yaklaşık üçte birinin 46 ve üzeri yaş grubunda olduğu, yaklaşık yarısının evli ve çocuk sahibi olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde katılımcıların yaklaşık yarısı lisans eğitime sahiptir. Meslekte çalışma süreleri incelendiğinde yaklaşık üçte birinin 16 yıl ve üzerinde meslekte çalıştığı görülmektedir. Buna ek olarak turist rehberlerinin tura çıkma sıklıklarına bakıldığında %38,3'ünün gün açısından düzensiz şekilde tura çıktığı, %33,3'ünün haftada 3-4 gün tura çıktığı anlaşılmaktadır.

## Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Bulgular

Duygusal emek ölçeğinin güvenilirliğini ölçmek adına Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmıştır. Toplamda 19 ifadeden oluşan ölçeğin kabul edilebilir değer üzerinde 0,842 olduğu belirlenmiştir. Bu değer, ölçeğin güvenilir olduğunu ifade etmektedir. Ardından ölçeğe ait ifadelerin aritmetik ortalama ile standart sapma değerleri verilmiş ve ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 2'de görülmektedir.

**Tablo 2.** Duygusal Emek Ölçeğinin Ölçeği Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ile Faktör Analizi Bulguları

<i>Faktör 1: Derin Davranış</i>	A.O.	S.S.	<i>Faktör Yükleri</i>	Özdeğer	Açıklanan Varyans
Çalışmaya başlarken genelde kendime "bugün güzel bir gün olacak" derim.	4,36	0,98	0,813	5,559	30,882
Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm.	4,30	1,02	0,778		
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım.	4,18	1,09	0,719		
Müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim.	4,56	0,79	0,684		
Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	4,50	0,72	0,640		
Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemek zorundayım.	4,30	1,00	0,593		
Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken olumlu duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	4,03	1,02	0,587		
Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmenin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.	4,16	0,87	0,521		
	4,30	0,65			
<i>Faktör 2: Yüzeysel Davranış</i>	A.O.	S.S.	<i>Faktör Yükleri</i>	Özdeğer	Açıklanan Varyans
Müşterilere yansıtmam gereken olumlu duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.	3,51	1,13	0,800	2,561	14,230
Çalışırken gerçek hislerimi gizleyebilirim.	3,48	1,15	0,787		
Gerçekten hissetmediğim olumlu duyguları davranışlarımda gösterebilirim.	3,76	1,05	0,741		
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtmak yüz ifadelerini takınabilirim.	4,11	0,95	0,670		
Müşterilerle olan ilişkilerimde onlara iyi görünmeye çalışırım.	4,29	0,83	0,621		
Müşterilerle olan ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.	4,09	1,00	0,479		
	3,87	0,74			
<i>Faktör 3: Samimi Davranış</i>	A.O.	S.S.	<i>Faktör Yükleri</i>	Özdeğer	Açıklanan Varyans
Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım.	2,62	1,30	0,734	2,223	12,351
İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	3,46	1,18	0,733		
Müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim.	3,00	1,37	0,685		
Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	3,75	1,25	0,656		
	3,21	0,950			

Not: KMO sonucu: 0,827, Bartlett sonucu:  $p < 0.05$  (Ki-Kare: 1639,841  $df=153$ ) Toplam Varyans: 57,463

On dokuz ifadeyi içeren duygusal emek ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi 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 %57,46 oranında açıklayan anlamlı bir yapıya ulaşılmıştır. Analiz sonucunda bir araya gelen maddeler nitelik açısından incelendikten sonra boyutlar derin davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranış şeklinde isimlendirilmiştir.

Ölçekte yer alan ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri dikkate alındığında *"müşterilerle olan ilişkilerimde içten bir konukseverlik sergilerim"* ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olan ifade olarak belirlenmiştir. Ardından 4,50 değeri ile *"müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilme için elimden geleni yaparım"* ifadesi gelmektedir. En düşük ortalamaya sahip olan ifade ise 2,62 değeri ile *"gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım"* ifadesi olmuştur. Diğer düşük ifadenin ise *"müşterilere hizmet ederken kendime nasıl hissediyorsam öyle davranmam gerektiğini söylerim"* ifadesi olduğu görülmektedir. Genel itibarıyla rehberlerin mümkün olduğunca olumsuz duygularını gizlemeye çalıştıkları, olumlu duygularını ise dışarı vurarak bunu davranışlarıyla göstermeye çalıştıkları görülmektedir.

Faktörler bazında aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri dikkate alındığında 4,30 ortalama ile rehberlerin en fazla derin davranış gösterdikleri görülmektedir. Ardından yüzeysel davranış gelmektedir. Son olarak rehberlerin en az sergiledikleri duygusal emek davranışı 3,21 ortalama ile samimi davranış olmuştur.

### **İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Bulgular**

Çalışmada kullanılan bir diğer ölçek olan ve 9 ifadeden oluşan iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach's Alfa katsayısı 0,887 olarak belirlenmiştir. Elde edilen bu değere göre ölçeğin güvenilir olduğu görülmektedir. Bu bulgunun ardından ölçeğe ait ifadelerin aritmetik ortalama ile standart sapma değerleri verilmiş ve ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır.

Dokuz ifadeyi içeren iş-aile çatışması ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi ve varimaks döndürme yöntemi sonucunda üç boyutlu ve toplam varyansı %82,172 oranında açıklayan anlamlı bir yapıya ulaşılmıştır. Analiz sonucu bir araya gelen maddelerin orijinal ölçekteki boyutlar ile uyduğu belirlenmiştir. Buna göre, ölçeğin boyutları orijinal ölçekte olduğu gibi zaman kaynaklı, gerilim kaynaklı ve davranış kaynaklı şeklinde adlandırılmıştır.

Ölçekte yer alan ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde ifadelerin ortalama değere sahip olduğu görülmektedir. Ölçekte 3,41 değeri ile en yüksek ortalamaya sahip üç ifade bulunmaktadır. Bu ifadeler; *"işim, beni istediğimden daha fazla aileme ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır"*, *"işe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılmamı engellemektedir"* ve *"genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılamayacak kadar bitkin olurum"* ifadeleridir. En düşük ortalama ise 2,54 değeri ile *"işte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir"* ifadesinde gerçekleşmiştir.

Faktörler bazında aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri dikkate alındığında 3,39 ortalama ile rehberlerin en fazla zaman kaynaklı iş-aile çatışması yaşadıkları, ardından gerilim kaynaklı ve son olarak davranış kaynaklı çatışmayla karşılaştıkları belirlenmiştir.

**Tablo 3.** İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Ölçeği Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ile Faktör Analizi Bulguları

Faktör 1: Zaman Kaynaklı	A.O.	S.S.	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans
İşim, beni istediğimden daha fazla ailemle ilgili faaliyetlerden alıkoymaktadır.	3,41	1,27	0,916	4,809	53,435
İşe ayırmam gereken zaman ev ile ilgili sorumluluklara ve faaliyetlere eşit bir şekilde katılmama engellemektedir.	3,41	1,30	0,889		
İş ile ilgili sorumluluklarımı yerine getirmek için harcamam gereken zaman yüzünden ailemle ilgili faaliyetleri kaçırmak zorundayım.	3,36	1,24	0,864		
	3,39	1,20			
Faktör 2: Gerilim Kaynaklı	A.O.	S.S.	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans
Genellikle işten eve geldiğimde aile sorumluluklarımı yerine getiremeyecek ve aileyle ilgili faaliyetlere katılmayacak kadar bitkin olurum.	3,41	1,25	0,875	1,465	16,274
Genellikle işten eve geldiğimde duygusal olarak tükenmiş olurum ve bu durum ailemle vakit geçirmeme engel olur.	3,14	1,25	0,822		
İşteki tüm baskılar yüzünden bazen eve geldiğimde keyif aldığım şeyleri yapamayacak kadar stresli olurum.	3,32	1,26	0,769		
	3,29	1,12			
Faktör 3: Davranış Kaynaklı	A.O.	S.S.	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans
İş yerinde kullandığım problem çözücü davranışlarım evdeki problemleri çözerken etkili değildir.	3,10	1,24	0,849	1,122	12,463
İşte gösterdiğim ve orada etkili olan davranışlarım, iyi bir eş veya iyi bir ebeveyn olmama yardım etmemektedir.	3,14	1,18	0,802		
İşte benim için gerekli ve etkili olan davranış, evde ters etkiye sebep olabilir.	2,54	1,40	0,775		
	2,93	1,08			

Not: KMO sonucu: 0,843, Bartlett sonucu:  $p < 0,05$  (Ki-Kare: 1272,755  $df=36$ ) Toplam Varyans: 82,172

### Duygusal Emek ile İş-Aile Çatışması İlişisini 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 olumlu yönde ve anlamlı bir biçimde ilişkiler olduğu Tablo 3'te görülmektedir. Buna göre hipotez H1 "Turist rehberlerinin duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında ilişki vardır" kabul edilmiştir.

**Tablo 4.** Duygusal Emek ile İş-Aile Çatışması İlişisine Yönelik Korelasyon Analizi

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

Turist rehberlerinin duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranış ile iş-aile çatışmasının alt boyutu olan zaman ve gerilim kaynaklı çatışma arasında  $p < 0,05$  önem seviyesinde olumlu yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile yüzeysel davranış gösteren rehberlerin, daha fazla zaman ve gerilim kaynaklı iş-aile çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir. Bir başka ilişki derin davranış ile gerilim kaynaklı çatışma arasında bulunmuştur. Ortaya çıkan olumlu yönde ilişkiye göre rehberlerin derin davranışta bulunması, daha fazla gerilim kaynaklı çatışma yaşamasına neden olmaktadır. Ayrıca duygusal emek alt boyutu olan samimi davranış ile gerilim kaynaklı

çatışma arasında olumsuz yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Gerçek duygularını ifade eden rehberler, daha az düzeyde gerilim kaynaklı çatışma yaşamaktadır. Elde edilen bu bulgulara göre H1a, H1b, H1e ve H1h hipotezleri kabul edilmiş; buna karşın H1c, H1d, H1f, H1g ve H1i hipotezleri reddedilmiştir.

## **TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER**

Yapılan çalışma sonucunda turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Turist rehberleri ve tur liderleri üzerine gerek uluslararası gerekse ulusal literatürde yapılan çalışmaların (Wong ve Wang, 2009; Torland, 2011; Güzel vd., 2013; Aktaş Polat ve Polat, 2016; Akdu ve Akdu, 2016; Yim vd., 2018; Alrawadieh vd., 2019; Demirdelen Alrawadieh, 2021) sonuçları incelendiğinde de çalışanların duygusal emek sarf ettikleri belirlenmiştir. Turist rehberlerinin duygusal emek davranışlarına bakıldığında rehberler, 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 olumsuz duygularını 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.

Çalışmada turist rehberlerinin iş-aile çatışması düzeylerinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir. Turizm sektörü çalışanlarının iş-aile çatışması durumları ile ilgili yapılan çalışmalarda (Yavaş vd., 2008; Choi ve Kim, 2012; Burke vd., 2013; Acun, 2016; Yıldırım ve Acar, 2018, Boz vd., 2021) da benzer sonuçların belirlendiği görülmektedir. Turist rehberleri iş nedeniyle aile faaliyetlerine katılmadıklarını 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 etki ettiğini ifade etmişlerdir. Buna göre turist rehberlerinin iş-aile çatışması yaşadığı söylenebilmektedir. Acun (2016), turist rehberlerinin iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyetlerini incelediği yüksek lisans tezinde de rehberlerin iş-aile çatışması yaşadıklarını tespit etmiştir. Benzer şekilde Boz ve diğerleri (2021) de turist rehberlerinin iş-aile çatışması yaşadıklarını belirlemiştir. Rehberlerin iş-aile çatışması yaşamalarının önemli nedenlerinden birisi, mesleğin sahip olduğu özelliklerdir. Turist rehberliği mesleğinin mevsimlik olması, dış faktörlere bağımlı olması, özellikle de iş yükünün fazlalığı ve çalışma saatlerinin uzunluğu ve düzensizliği gibi etkenler, rehberlerin çatışma yaşamalarına etki edebilmektedir. Rehberlerin bu yoğun ve yorucu iş ortamları hem strese ve gerilime neden olmakta, hem de aileleriyle yeterli düzeyde zaman geçirememeleriyle sonuçlanabilmektedir. Bu da onların iş-aile çatışması yaşama olasılıklarını ve oranlarını arttırmaktadır. Nitekim çalışma sonuçlarına göre turist rehberleri yoğun olarak zaman ve gerilim kaynaklı çatışma yaşamaktadır. Bir diğer ifade ile turist rehberleri iş için geçirdikleri fazla zaman nedeniyle ailelerine gerekli zamanı ayıramamakta, iş sürecinde harcadıkları enerjinin tükenmesinden veya işte yaşadıkları sıkıntılardan dolayı bu olumsuzlukları ailelerine yansıtabilmektedir.

Turist rehberlerinin yaşadığı duygusal emek düzeyleri ile iş-aile çatışması ilişkisine bakıldığında genel anlamda çok büyük ve anlamlı bir ilişkinin olmamasına karşılık bazı alt boyutlar çerçevesinde anlamlı ilişkilerin bulunduğu tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde turizm çalışanları üzerinde yapılan çalışmalarda (Perera ve Kailasapathy, 2013; Pala Morkoç, 2014; Pala vd., 2018; Savaşkan ve Göktaş Kulualp, 2019) da duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında



ilişkinin tespit edildiği görülmektedir. Duygusal emeğin samimi, yüzeysel ve derin davranış boyutlarının, iş-aile çatışmasının alt boyutları olan zaman kaynaklı ve gerilim kaynaklı çatışmayla kısmen ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile iş-aile çatışmasının zaman kaynaklı ve gerilim kaynaklı alt boyutları arasında olumlu yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, boyutlardan herhangi birinin artması durumunda diğerinin artacağı anlamına gelmektedir. Konu ile ilgili yapılmış çalışmalar da bu çalışmanın sonuçlarına benzer şekilde (Cheung ve Tang, 2009; Montgomery vd., 2005; Montgomery vd., 2006; Pala vd., 2018; Zhang ve Sun, 2018; Seery vd., 2008) yüzeysel davranışın iş-aile çatışmasının geneliyle olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. 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 ailesinde çatışma yaşayan bireyler duygusal ve psikolojik açıdan yorgun olabilecek, iş motivasyonları düşecek ve doğal olarak iş yerinde müşterilerine karşı samimi davranamayıp yüzeysel davranma eğiliminde olabilecektir.

Araştırmadan elde edilen bir başka bulgu, duygusal emeğin derin davranış boyutu ile iş-aile çatışmasının gerilim kaynaklı boyutu arasında olumlu yönde anlamlı ilişki olduğudur. 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. Son olarak duygusal emeğin samimi davranış boyutu ile iş-aile çatışmasının gerilim kaynaklı boyutu arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu da boyutlardan herhangi birinin artması durumunda diğerinin azalacağı anlamına gelmektedir. Turist rehberleri ne kadar çok samimi davranış eğiliminde olursa gerilim kaynaklı çatışma düzeyleri de o kadar azalacaktır. Diğer bir ifade ile rehberlerin hissettikleri gibi doğal davranışları sinir, stres, yorgunluk gibi olumsuz durumlara maruz kalmalarına engel olacak, dolayısıyla iş yerinde geçirdikleri huzurlu zaman sonrasında aile içerisinde de çatışma yaşanmasını engelleyecektir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda rehberlere ve sektör temsilcilerine yönelik bazı öneriler getirilmiştir. Bilindiği üzere turist rehberleri turistlerle karşılıklı iletişim ve etkileşim içerisinde bulunan, tur boyunca onlara eşlik ederek tatillerinden memnun kalmalarına katkı sağlayan öncü kişilerdir. Bu nedenle iletişim ve paylaşım, rehberler için oldukça önemlidir. Rehberlerin turistlere karşı doğal ve içten davranışlar sergilemesi, samimi ve açık bir iletişim kurabilmeleri adına etkili olacaktır. Bu nedenle rehberlerin duygularını ve davranışlarını yönetebilme becerilerini arttırmaları önem arz etmektedir. Bunun için yaptıkları işi sevmeleri ve üzerlerinde bulundurdukları sorumluluğun farkında olmaları gerekmektedir. Turist rehberleri işlerini yaparken diğer mesleklere göre daha avantajlıdır. Monoton olmayan iş süreçlerini daha keyifli hale getirmek kendi ellerindedir. Bu yönde kendilerini geliştirmeleri, onların daha samimi davranış içerisinde bulunmalarına yardımcı olabilecektir.

Seyahat acentalarının tur programlarını sadece turistlerin tüketim ihtiyacı göz önünde bulundurularak değil, turist rehberlerinin de ihtiyaçlarını dikkate alarak yapması önem arz etmektedir. Bu noktada turist rehberlerinin ailelerine zaman ayırabilecekleri şekilde tur programları düzenlenmesine özen gösterilmelidir. Tur sürecinde çıkabilecek sorunları en aza indirmeye çalışmak, öngörüyle yaklaşım önceden önlem almak, rehberler üzerindeki baskıyı ve stresi azalabilecektir. Bunların yanı sıra eğlenceye yönelik çeşitli organizasyonlar düzenleyerek rehberlerin aileleriyle birlikte katılımlarının sağlanması da çatışma düzeyini azaltıcı bir yöntem olabilir. Bu tür faaliyetler rehberleri işe karşı motive ederek işle ilgili yaşanabilecek olumsuz duyguların ve davranışların azalmasını sağlayabilecektir. Böylece rehberlerin yüzeysel davranış

ve derin davranış gösterme eğilimlerinde azalma yaşanabilecektir. Her şeyden önemlisi acenta-rehber etkileşiminin ve açık bir iletişimin oldukça önemli olduğu unutulmamalıdır.

TUREB ve meslek odaları tarafından turist rehberlerine duygu düzenleme, etkin iletişim ve beden dili, zaman ve stres yönetimi, aile içi şiddet/gerilim gibi konularda seminerler verilmesi, meslek mensuplarının bilinçlenmesi ve farkındalıklarının artırılması açısından büyük önem arz etmektedir. Bu sayede gerek iş hayatlarında gerekse aile hayatlarında sadece doğru davranışların sergilenmesi değil, aynı zamanda duyguları da yönetebilme becerisinin geliştirilmesi sağlanabilecektir.

Turist rehberleri turistlerin memnuniyetini sağlamada önemli rol üstlenmeleri ve öncü kişiler olmaları nedeniyle onları gerek fiziksel, zihinsel ve ruhsal gerekse iş ve performans açısından etkileyen ve/veya etkileyebilecek olan durumlar ile ilgili daha çok çalışmaya ihtiyaç vardır. Bu konuda ileride yapılacak çalışmalar için bu çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeği ve/veya iş-aile çatışması ölçeği, farklı değişkenler (tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, iş doyumu, performans, stres, vb.) kullanılarak turist rehberleri üzerinde araştırılabilir. Ayrıca cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk durumu gibi çeşitli değişkenler ele alınarak turist rehberlerinin duygusal emek ve iş-aile çatışması açısından farklılıkların tespiti yönünde çalışmalar yapılabilir. Bunun yanı sıra özellikle emeğin yoğun olduğu turizm sektörünün diğer çalışanları veya diğer hizmet sektörü çalışanları (öğretmenler, akademisyenler, satış danışmanları, sağlık çalışanları, vb.) üzerinde de araştırmalar gerçekleştirilebilir. Bu çalışma sonucunda literatürde 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 bir kaynak niteliğinde olduğu düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

Abraham, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators, *Leadership & Organization Development Journal*, 19(3): 137-146.

Abraham, R. (1999) The Impact of Emotional Dissonance on Organizational Commitment and Intention to Turnover, *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 133(4): 441-455.

Acun, A. (2016). *İş Aile Çatışması ve Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Adelmann, P. K. (1995). Emotional Labor as a Potential Source of Job Stress. In *Organizational Risk Factors for Job Stress*, S. L. Santer and L. R. Murphy (Eds.), pp. 371-381, Washington, DC: American Psychological Association.

Ahmad, A. (2008). Job, Family and Individual Factors as Predictors of Work-Family Conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4(1): 57-65.

Akdu, U. ve Akdu, S. (2016). Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(47): 1142-1153.

Aktaş Polat, S. and Polat, S. (2016). Investigation of Emotional Labor Presentation Styles and Self-Acceptance Values of Tour Guides, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(43): 1612-1618.

Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S. and Sutton, M. (2000). Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2): 278-308.

- Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z. and Istanbulu Dincer, F. (2019). The Impact of Emotional Dissonance on Quality of Work Life and Life Satisfaction of Tour Guides, *The Service Industries Journal*, 40(1-2): 50-64.
- Aryee, S., Luk, V., Leung, A. and Lo, S. (1999). Role Stressors, Interrole Conflict, and Well-Being: The Moderating Influence of Spousal Support and Coping Behaviors among Employed Parents in Hong Kong, *Journal of Vocational Behavior*, 54: 259-278.
- Ashforth, B., and Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Atabay, E. S. (2012). *İş-Aile Çatışması ile İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Beutell, N. J. (2007). Self-Employment, Work-Family Conflict and Work-Family Synergy: Antecedents and Consequences, *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 20(4): 325-334.
- Boz, M., Eşitti, B. ve Özkan, Ç. (2021) Turist Rehberlerinin İş-Aile ve Aile-İş Çatışması, Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Troyacademy*, 6(2): 697-711.
- Brotheridge, C. M. and Lee, R. T. (2003). Development and Validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 365-379.
- Burke, R. J., Fiksenbaum, L., El-Kot, G., Koyuncu, M. and Jeng, W. (2011). Potential Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict: A Three Country Study, In *Creating Balance?, International Perspectives on the Work-Life Integration of Professionals*, S. Kaiser, M. J. Ringlsetter, D. R. Eikhof and M. P. e Cunha (eds.), pp.101-119, Springer.
- Burke, R. J., Koyuncu, M. and Fiksenbaum, L. (2013). Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Among Frontline Employees in Turkish Hotels, *The IUP Journal of Management Research*, 12(4): 39-55.
- 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.
- Cheung, F. Y. L. and Tang, C. S. K. (2009). Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference, *Journal of Business and Psychology*, 24: 245-255.
- Choi, H. J. and Kim, Y. T. (2012). Work-Family Conflict, Work-Family Facilitation, and Job Outcomes in the Korean Hotel Industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7): 1011-1028.
- 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.
- Demirdelen Alrawadieh, D. (2021). *Turist Rehberlerinin Duygusal Emek, İş Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumu: Tükenmişliğin Aracı ve Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Emanuel, F., Colombo, L., Santoro, S., Cortese, C. G. and Ghislieri, C. (2020). Emotional Labour and Work-Family Conflict in Voice-to-Voice and Face-to-Face Customer Relations: A Multi-Group Study in Service Workers, *Europe's Journal of Psychology*, 16(4): 542-560.

- Erickson, R. J. and Ritter, C. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?, *Social Psychology Quarterly*, 64(2): 146-163.
- Freches, A. T. F. (2017). *Work-Family Conflict and Emotional Labour: The Moderator Role of Cognitive Job Demands*, Unpublished Master's Thesis, ISCTE-IUL Business School.
- Frone, M. R., Russell, M. and Cooper, M. L. (1992a). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface, *Journal of Applied Psychology*, 77(1): 65-78.
- Frone, M. R., Russell, M. and Cooper, M. L. (1992b). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable?, *Journal of Organizational Behavior*, 13: 723-729.
- Frone, M. R., Russell, M. and Cooper, M. L. (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal Study of Employed Parents, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70: 325-335.
- Genç, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çanakkale.
- Gonnelli, C., Agus, M. and Raffagnino, R. (2018). Work-Family Conflict in Nursing: The Role of Work Schedules, Familial Antecedents and Emotional Regulation, *Open Journal of Medical Psychology*, 7: 123-147.
- Grandey, A. A. (1999). *The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*, Unpublished PhD Thesis, Colorado State University.
- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Greenglass, E. R. and Burke, R. J. (1988). Work and Family Precursors of Burnout in Teachers: Sex Differences, *Sex Roles*, 18(3/4): 215-229.
- Greenhaus, J., and Beutell, N. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles, *Academy of Management Review*, 10(1): 76-88.
- Güzel, F. Ö., Atilla Gök, G. ve Büyüker İşler, D. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3): 107-123.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. London: University of California Press.
- Hwa, M. A. C. (2012). Emotional Labor and Emotional Exhaustion Does Co-worker Support Matter?, *Journal of Management Research*, 12(3): 115-127.
- 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.
- 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 Alnaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Kaya, U., ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2): 109-130.

- Kızanlıklı, 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.
- 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.
- Kossek, E. E. and Ozeki, C. (1998). Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research, *Journal of Applied Psychology*, 83(2): 139-149.
- Kruml, S., and Geddes, D. (2000a). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work, *Management Communication Quarterly*, 14(1): 8-49.
- Kruml, S., and Geddes, D. (2000b). Catching Fire Without Burning Out: Is There an Ideal Way to Perform Emotion Labor?, In *Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice*, N. M. Ashkanasy, C. E. Hartel and W. J. Zerbe (Eds.), pp. 177-188, Greenwood Publishing.
- Mete, M., Ünal, Ö. F. and Bilen, A. (2013). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131: 264-270.
- Montgomery, A., Panagopolou, E. and Benos, A. (2005). Emotional Labour at Work and at Home among Greek Health-Care Professionals, *Journal of Health Organization and Management*, 19(4/5): 395-408.
- Montgomery, A., Panagopolou, E., de Wildt, M. and Meenks, E. (2006). Work-Family Interference, Emotional Labor and Burnout, *Journal of Managerial Psychology*, 21(1): 36-51.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *The Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in The Workplace, *Journal of Managerial Issues*, 9(3): 257-274.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. and McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales, *Journal of Applied Psychology*, 81(4): 400-410.
- Pala Morkoç, T. (2014). *Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- 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., Purohit, Y. S. and Godshalk, V. M. (1996). Work and Family Variables, Entrepreneurial Career Success, and Psychological Well-Being, *Journal of Vocational Behavior*, 48: 275-300.
- Perera, A. and Kailasapathy, P. (2013). Emotional Labour and Work-Family Interference Conflict of Front-Line Employees, *Sri Lankan Journal of Management*, 18(1-2): 257-270.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being, *Motivation and Emotion*, 23(2): 125-154.
- www.tureb.org.tr: <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> adresinden alındı. Rehber İstatistikleri. (2019, Şubat 15).

Savaşkan, Y. ve Göktaş Kulualp, H. (2019). Kadın Çalışanlarda İş-Aile Çatışması, Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 25: 215-234.

Seery, B. L., Corrigall, E. A. and Harpel, T. (2008). Job-Related Emotional Labor and its Relationship to Work-Family Conflict and Facilitation, *Journal of Family and Economic Issues*, 29: 461-477.

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.

Torland, M. (2011). Emotional Labour and Job Satisfaction of Adventure Tour Leaders: Does Gender Matter?, *Annals of Leisure Research*, 14(4): 369-389.

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.

Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job, *Work and Occupations*, 20(2): 205-232.

Wong, J. Y. and Wang, C-H. (2009). Emotional Labor of the Tour Leaders: An Exploratory Study, *Tourism Management*, 30(2): 249-259.

Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E. and Drollinger, S. (2009). The Impact of Emotional Labor on Work-Family Outcomes, *Journal of Vocational Behavior*, 76: 105-117.

Yavaş, U., Babakus, E. and Karatepe, O. M. (2008). Attitudinal and Behavioral Consequences of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict. Does Gender Matter?, *International Journal of Service Industry Management*, 19(1): 7-31.

Yıldırım, M. and Acar, A. (2018). Influence of the Work-Family Conflict on Organizational Cynicism and Intermediary Role of the Life Satisfaction, *Journal of Yasar University*, 13(51): 267-280.

Yim, F. Cheung, C. And Baum, T. (2018). Gender and Emotion in Tourism: Do Men and Women Tour Leaders Differ in Their Performance of Emotional Labor?, *Journal of China Tourism Research*, 14(2): 1-23.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. and Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3): 371-400.

Zhang, M. and Sun, W. (2018). Impact of Work-Family Conflict on the Nurses' Emotional Labor, *Chinese Journal of Practical Nursing*, (36): 1016-1019.